

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC

LEANDRO LIVRAMENTO VILLARINHO

**A PERCEPÇÃO DOS CIDADÃOS TRANSEUNTES
DO CENTRO URBANO DE FLORIANÓPOLIS COM
RELAÇÃO AO POLICIAMENTO OSTENSIVO DA
POLÍCIA MILITAR DE SANTA CATARINA**

FLORIANÓPOLIS – SC

2006/2

LEANDRO LIVRAMENTO VILLARINHO

**A PERCEPÇÃO DOS CIDADÃOS TRANSEUNTES
DO CENTRO URBANO DE FLORIANÓPOLIS COM
RELAÇÃO AO POLÍCIAMENTO OSTENSIVO DA
POLÍCIA MILITAR DE SANTA CATARINA**

Trabalho de Conclusão de Estágio,
apresentado ao curso de Administração
Noturno, do Centro Sócio-Econômico –
CSE, da Universidade Federal de Santa
Catarina - UFSC.

Orientador:

Prof. Ms. Raimundo Nonato de Oliveira
Lima

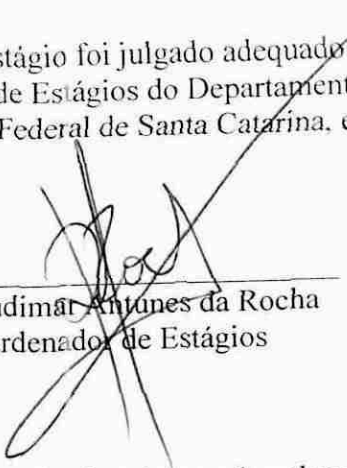
FLORIANÓPOLIS – SC

2006/2

A PERCEPÇÃO DOS CIDADÃOS TRANSEUNTES DO CENTRO URBANO DE
FLORIANÓPOLIS COM RELAÇÃO AO POLÍCIAMENTO OSTENSIVO
REALIZADO PELA POLÍCIA MILITAR DE SANTA CATARINA.

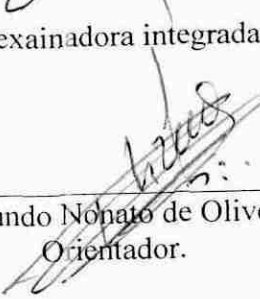
LEANDRO LIVRAMENTO VILLARINHO

Este trabalho de Conclusão de estágio foi julgado adequado e aprovado em sua forma final pela Coordenadoria de Estágios do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, em fevereiro de 2007.

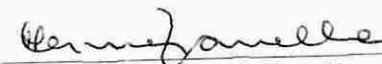


Prof. Rudimar Antunes da Rocha
Coordenador de Estágios


Apresentado à banca examinadora integrada pelos professores:



Prof. Raimundo Nonato de Oliveira Lima
Orientador.



Prof. Liane Carly H. Zanella
Membro



Prof. Sinésio Stefano D. Ostroski
Membro

Os relacionamentos de uma organização
representam sua alma, a qualidade seu
esqueleto e as finanças seu sangue.
(CROSBY, [19--]).

AGRADECIMENTOS

A Deus, dom da vida, da sabedoria e a graça de poder concluir esta etapa de minha vida, muitas vezes cheia de obstáculos, mas que foram sendo superados com a luz que ilumina meus passos. Por tudo o que fui, o que sou e ainda serei.

A minha família, que tanto me orgulho, por toda a atenção dedicada durante essa jornada, pelo companheirismo e amor que me deram forças para a concretização deste sonho.

À minha namorada, Mariana Vieira, mulher espetacular que sempre me incentivou e faz parte desta minha vitória!

Em especial ao professor orientador Raimundo Nonato de Oliveira Lima, por toda disponibilidade, confiança, amizade, respeito e por todas as informações e conhecimentos adquiridos.

RESUMO

O presente estudo, que tem como objetivo principal a percepção da satisfação dos cidadãos transeuntes do centro urbano de Florianópolis quanto ao policiamento ostensivo exercido pela Polícia Militar de Santa Catarina - PMSC no município, considerando o primeiro semestre de 2006. É justificado devido ao fato de acreditar-se que a presente pesquisa poderá constituir fonte segura de dados e informações, tendo em vista que, de maneira geral, é sempre grande o interesse em identificar aspectos positivos e negativos de uma organização ou de um de seus segmentos, principalmente quando as organizações em questão prestam serviços essenciais à comunidade. A pesquisa refere-se a um estudo de caráter quantitativo. A metodologia utilizada foi num primeiro momento exploratório visando prover o pesquisador com um maior conhecimento sobre o tema ou problema de pesquisa em perspectiva. No segundo momento a pesquisa se tornou conclusiva descritiva. Segundo os dados secundários obtidos juntamente com a PMSC, foi possível definir a quantidade atual do efetivo disponível para fazer o policiamento ostensivo no município de Florianópolis e compará-las aos anos anteriores. Assim como a distribuição do mesmo e suas áreas de atuação. Para a avaliação do grau de satisfação do policiamento ostensivo no município de Florianópolis, foram determinados no questionário aplicado na pesquisa de campo, itens como: policiamento ronda a pé; ronda motorizada; realização de barreiras móveis (blitz); central de atendimento 190; orientação do trânsito; manutenção de ordem em reuniões de público; e, patrulhamento aéreo. Outro fator que se deve ressaltar é o número grande de entrevistados que se posicionou de forma neutra em alguns itens questionados, tais como ronda a pé e ronda motorizada, que foram maioria. No entanto, pode-se perceber que falta informação a população sobre o assunto questionado, visto que a maioria da amostra é neutra e que uma parcela considerável não tem opinião sobre o assunto e considerar ainda que, os que já utilizaram os serviços são menos satisfeitos.

PALAVRAS-CHAVE: Polícia Militar. Policiamento Ostensivo. Percepção. Satisfação. Cidadãos/clientes.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Número do efetivo dividido por companhias	45
TABELA 2 - Números de ocorrências e total do efetivo atendido pela PMSC	46
TABELA 3 – Ronda a pé: presença de policiais militares nas ruas	47
TABELA 4 – Ronda motorizada: presença de viatura (automóvel ou motocicleta) nas ruas	48
TABELA 5 – Realização de barreiras móveis/blitz	48
TABELA 6 – Atendimento de ocorrências acionadas através da central de atendimentos “190”	49
TABELA 7– Orientação do trânsito por Policial Militar em situações críticas	49
TABELA 8 – Manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos	50
TABELA 9 – Patrulhamento aéreo: helicóptero da Polícia Militar em atividade	51
TABELA 10 – Polícia Militar em ronda, a pé, nas ruas da cidade	51
TABELA 11 – Viatura (automóvel ou motocicleta) em ronda	52
TABELA 12 – Realização de barreiras móveis/blitz	52
TABELA 13 – Acionamento da Polícia Militar através da central de atendimento “190”	53
TABELA 14 – Orientação do trânsito por policial militar em situações críticas	53
TABELA 15 – Manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos	54
TABELA 16 – Patrulhamento aéreo: helicóptero da Polícia Militar	54
TABELA 17– Presença policial nas áreas de grande concentração e circulação	55

TABELA 18 – Presença de policial nas periferias e áreas de maior incidência de criminalidade	56
TABELA 19 – Armamento e equipamentos de suporte a atividades ...	56
TABELA 20 – Habilidade do policial e domínio das funções	57
TABELA 21 – Empenho do policial na identificação e resolução de problemas	57
TABELA 22 – Educação e cordialidade do policial	58
TABELA 23 – Presença de viatura (automóvel ou motocicleta) nas vias de circulação intensa	59
TABELA 24 – Presença de viaturas (automóvel ou motocicleta) nos bairros	59
TABELA 25 – Qualidade e conservação da frota (veículos utilizados)	60
TABELA 26 – Habilidade do policial e domínio das funções	60
TABELA 27 – Empenho do policial na identificação e resolução de problemas	61
TABELA 28 – Educação e cordialidade do policial	61
TABELA 29 – Presença de barreira móveis/blitz no município	62
TABELA 30 – Identificação de infrações de trânsito	62
TABELA 31 – Atuação na prevenção e repreensão a crimes e delitos	63
TABELA 32 – Habilidade do policial e domínio das funções	63
TABELA 33 – Empenho do policial na identificação e resolução de problemas	64
TABELA 34 – Educação e cordialidade do policial	64
TABELA 35 – Disponibilidade da central de atendimento “190”	65
TABELA 36 – Habilidade do policial (atendente) e domínio da função	65
TABELA 37 – Empenho do policial (atendente) no atendimento e encaminhamento da ocorrência	66
TABELA 38 – Educação e cordialidade do policial (atendente)	67

TABELA 39 – Tempo de espera entre o registro e a chegada da Polícia Militar ao local solicitado	67
TABELA 40 – Presença e orientação do trânsito em situações críticas	68
TABELA 41 – Identificação de infrações de trânsito	68
TABELA 42 – Habilidade do policial e domínio das funções	69
TABELA 43 – Empenho do policial na identificação e resolução de problemas	69
TABELA 44 – Educação e cordialidade do policial	70
TABELA 45 – Presença em reuniões de público, festas e eventos	71
TABELA 46 – Habilidade do policial e domínio das funções	71
TABELA 47 – Empenho do policial na prevenção e resolução de problemas	72
TABELA 48 – Educação e cordialidade do policial	72
TABELA 49 – Presença de helicópteros da Polícia Militar no espaço aéreo do município	73
TABELA 50 – Atuação e suporte as atividades de combate à criminalidade deste município	73
TABELA 51 – Atuação no resgate e socorro a vítimas	74
TABELA 52 – Habilidade do policial (piloto) e domínio de função	74
TABELA 53 – Sexo	75
TABELA 54 – Idade	75
TABELA 55 – Estado Civil	75
TABELA 56 – Escolaridade	76
TABELA 57 – Número de membros da família, residentes no domicílio	76
TABELA 58 – Renda mensal conjunta dos membros da família, residentes no domicílio	77

TABELA 59 – Categoria ocupacional	78
TABELA 60 – Avaliação da ronda pé	79
TABELA 61 – Avaliação da ronda motorizada	79
TABELA 62 – Avaliação da realização de barreiras móveis/blitz	80
TABELA 63 – Avaliação da central de atendimento 190	80
TABELA 64 – Avaliação da orientação do trânsito	81
TABELA 65 – Avaliação da manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos	82
TABELA 66 – Avaliação do patrulhamento aéreo	82
TABELA 67 – Avaliação geral do policiamento ostensivo	83
TABELA 68 – Dados sobre o sexo e o nível de satisfação	84
TABELA 69 – Dados sobre a utilização e o nível de satisfação	84

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Fatores que influenciam na percepção do serviço prestado	33
FIGURA 2 - Conjunto de atributos de avaliação de qualidade do serviço	35
FIGURA 3 - As 15 competências fundamentais para o atendimento ..	36

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos	50
GRÁFICO 2 – Habilidade do policial (atendente) e domínio da função	66
GRÁFICO 3 – Avaliação da central de atendimento 190	81

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 JUSTIFICATIVA	14
1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA	16
1.2.1 Objetivo Geral	16
1.2.2 Objetivos Específicos	17
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO	17
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA.....	19
2.1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES	19
2.2 PERCEPÇÃO, SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO SERVIÇO.....	21
2.3 FATORES DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	24
2.4 O ATENDIMENTO AO CLIENTE	34
3 METODOLOGIA DA PESQUISA	38
3.1 DEFINIÇÃO DO UNIVERSO E METODOLOGIA DE SELEÇÃO DE AMOSTRA	39
3.2 AMOSTRA E CÁLCULO DA AMOSTRA	39
3.3 SELEÇÃO DAS UNIDADES DE AMOSTRA	41
3.4 LIMITAÇÕES	42
4 ESTUDO DE CASO	43
4.1 A EMPRESA	43
4.2 RESULTADO DA PESQUISA	45
4.2.1 Análise dos dados de Tabulação Simples	47
4.2.2 Análise e Tabulação dos Dados Cruzados	79

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	86
5.1 CONCLUSÃO	86
5.2 RECOMENDAÇÕES	88
REFERÊNCIAS	89
ANEXO	92
ANEXO A – Questionário	93

1 INTRODUÇÃO

A sociedade brasileira, devido ao aumento da criminalidade, clama cada vez mais por segurança e exige a presença mais efetiva do poder público para manter ou restabelecer a ordem pública.

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) entre 1970 e 2004, a população de Florianópolis/SC triplicou. A taxa de crescimento populacional, no período de 2000 a 2004, foi de 3,11% ao ano. Esse crescimento, aliado a outras variáveis, resultou no aumento da taxa de criminalidade no município. O número de homicídios por 10 mil habitantes no Estado de Santa Catarina, por exemplo, aumentou de 0,24, no 1º Semestre de 2001, para 0,67, no 2º Semestre de 2004¹.

Assim, os serviços de policiamento ostensivo, que consistem na atividade de manutenção da ordem pública, não podem ser tratados como eram no passado, e precisam, portanto, estar inseridos a esse novo contexto. O Estado, através dos órgãos elencados na Constituição Federal, tem o dever de propiciar segurança aos cidadãos, contando com a colaboração de toda a sociedade.

1.1 JUSTIFICATIVA

A Polícia Militar de Santa Catarina - PMSC, instituição pública secular que integra o sistema de Segurança Pública do país, é responsável pelo policiamento ostensivo e pela preservação e restauração da ordem pública.

"Policiamento ostensivo é a atividade de manutenção da ordem pública executada com exclusividade pela Polícia Militar, observando características, princípios e variáveis próprias, visando a tranquilidade pública".²

O policiamento ostensivo é de fundamental importância para prevenir atos ilícitos, preservar a ordem pública e reprimir os crimes praticados de forma imediata,

¹ Polícia Militar de Santa Catarina - PMSC. *Programa Padrão de Instrução de Policiamento Ostensivo*. 1990. p. 22.

² Fonte: Site da Secretaria de Segurança Pública do Estado de Santa Catarina, <http://www.ssp.sc.gov.br>.

estes últimos caracterizados pelo atendimento de ocorrências incluindo o estado de flagrância.

“O policiamento ostensivo é uma ação da polícia militar na qual o homem ou a fração de tropa possam ser identificados de relance pela farda, pelo equipamento ou pela viatura.”³

Para a boa execução do serviço de policiamento ostensivo, a polícia militar conta com a colaboração da comunidade em que ela atua, o qual é o público alvo dessa tarefa. A sensação de segurança que cada indivíduo da sociedade tem, está intimamente ligada ao bom ou mau policiamento ostensivo praticado pela polícia militar da sua localidade.

Com base nos argumentos expostos, identificou-se a necessidade de realização de uma pesquisa, ao final da qual se pretende identificar a percepção que os cidadãos transeuntes do município de Florianópolis têm com relação ao policiamento ostensivo realizado pela PMSC. Essa pesquisa é definida como um estudo de caráter conclusivo descritivo. Apresenta caráter quantitativo, uma vez que foi feita uma análise quantitativa das informações.

Segundo Mattar (2005), determinados critérios deverão ser atendidos para que haja uma justificativa para a pesquisa a ser elaborada, não importando qual o tema escolhido ou o tipo de pesquisa. Estes critérios são: a importância, a originalidade e a viabilidade.

Sobre a importância, Castro (apud MATTAR, 2005, p. 61) afirma que: “[...] dizemos que um tema é importante quando está de alguma forma ligado a uma questão crucial que polariza ou afeta um segmento substancial da sociedade.”

No que tange ao grau de satisfação dos cidadãos com o policiamento ostensivo prestado no município de Florianópolis acredita-se que a presente pesquisa constitui fonte segura de dados e informações para realização de futuras pesquisas objetivando saber qual a real satisfação dos cidadãos, tendo em vista que, de maneira geral, é sempre grande o interesse em identificar aspectos positivos e negativos de uma organização ou de um de seus segmentos, principalmente quando as organizações em questão prestam serviços essenciais à comunidade, que é o caso da PMSC.

³ MINISTÉRIO do Exército. **Manual básico de policiamento ostensivo.** [S.l.: s. n., 19--]. p. 2.

Sobre a originalidade, Castro (apud MATTAR, 2005, p. 61) afirma que: “[...] um tema original é aquele cujos resultados têm o potencial de nos surpreender.”

A abordagem desta pesquisa apresenta originalidade ao realizar um estudo, captando a avaliação de cidadãos transeuntes do centro urbano de Florianópolis quanto ao desempenho da PMSC no município e com o policiamento ostensivo exercido pela mesma. Dado que o crescimento na taxa de crimes no município é um fenômeno recente, há poucos trabalhos publicados a este respeito, e a presente pesquisa apresentou resultados novos, na medida em que trouxe a opinião dos transeuntes no primeiro semestre do ano de 2006.

Sobre a viabilidade, Castro (apud MATTAR, 2005, p. 61) a descreve como respondendo à seguinte pergunta: “[...] dados os prazos, os recursos financeiros, a competência do futuro autor, disponibilidade potencial de informações, o estado da teorização a esse respeito, dá para fazer a pesquisa?”

Esta pesquisa tornou-se viável, na medida em que os resultados, obtidos através da coleta de dados primários, como a aplicação de um questionário, e secundários, como estatísticas do IBGE e da Secretaria de Segurança Pública de Santa Catarina (SSP-SC), foram válidos como avaliação do grau de satisfação da população com a PMSC no município.

A partir do exposto, pode-se, então, enunciar o problema de pesquisa, que é: **“Qual a percepção dos cidadãos transeuntes do centro urbano de Florianópolis com relação ao policiamento ostensivo realizado pela PMSC no município, considerando-se o primeiro semestre de 2006?”**

1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

1.2.1 Objetivo Geral

De acordo com Mattar (2005, p. 64), “[...] sem um objetivo claramente definido, a pesquisa não deve ser iniciada, sob pena de, se o for, chegar a resultados inúteis, após grande esforço.” Neste sentido, o objetivo deste trabalho é identificar a percepção dos cidadãos transeuntes do centro urbano de Florianópolis sobre o policiamento ostensivo exercido pela PMSC no município, considerando o primeiro semestre de 2006.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar a percepção e o grau de satisfação dos cidadãos quanto à quantidade dos veículos disponíveis (viaturas, motocicletas, helicópteros);
- b) Identificar a percepção e a satisfação dos cidadãos quanto ao perfil do policial militar, avaliando simpatia, receptividade, cordialidade, presteza, formação, experiência na função e eficácia;
- c) Identificar com base nos critérios acima, a percepção e satisfação dos cidadãos, quanto à ronda a pé, a realização de barreiras móveis/blitz, a central de atendimento **190**, a orientação do trânsito, a manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos;
- d) Identificar o nível sócio-econômico da população;
- e) Sugerir alternativas de mudança com base nos resultados obtidos.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho abrange o município de Florianópolis, Estado de Santa Catarina, tendo ênfase na pesquisa quantitativa, sendo que no primeiro momento, a pesquisa teve um caráter exploratório e, posteriormente, a pesquisa foi conclusiva e descritiva.

No primeiro momento, o trabalho procura definir o conceito de qualidade na prestação de serviços, assim como a percepção da satisfação ou insatisfação dos militares/funcionários e cidadãos/clientes com os serviços prestados pela PMSC. Em seguida são enfatizados os fatores primordiais para a qualidade dos serviços e o atendimento aos cidadãos/clientes.

No terceiro capítulo, encontramos a metodologia utilizada na presente pesquisa. Todas as informações necessárias quanto à caracterização, coleta, análise e interpretação dos dados, além da definição e cálculo da amostra e os fatores limitantes da pesquisa.

O quarto capítulo, denominado "Estudo de Caso", apresentam-se todos os dados trabalhados e informações obtidas na realização da pesquisa.

Por fim, as conclusões que foram extraídas das informações obtidas, os resultados e as referências bibliográficas utilizadas para a elaboração da presente pesquisa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-EMPÍRICA

2.1 CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

A palavra qualidade é geradora de um movimento mundial. Pessoas, empresas e instituições movimentam-se neste sentido, e cada uma delas torna-se alvo, em potencial, da qualidade. Desde que atendam plenamente as necessidades e expectativas dos indivíduos, a qualidade deve ser introduzida por todos os níveis da organização, contando com o comprometimento dos que a compõem.

Os conceitos que valem para a qualidade de produtos, também valem para a prestação de serviços. Moller (1994) enfoca que, na revolução pela qualidade, do início dos anos 50 até o final dos anos 70, os peritos preocupavam-se principalmente com produtos físicos. Foi somente nos anos 80 que surgiu o interesse pela qualidade dos serviços, fazendo desta revolução, antes de tudo, uma nova forma de pensar a respeito da qualidade. Ao invés de se concentrar apenas na qualidade do produto físico, abranger também a qualidade na prestação de um serviço, antes considerado um subproduto que ajudava o cliente a comprar. Observa-se que durante as últimas décadas, os países industrializados do mundo moveram-se em direção a uma sociedade de serviços, concluindo ainda que os serviços não são mais subprodutos, eles são o próprio produto.

De acordo com o SEBRAE (1995, p. 14):

Direcionar a empresa para a satisfação dos clientes significa entender a qualidade do ponto de vista do cliente, observando os conceitos de qualidade em duas dimensões: qualidade do produto/serviço e qualidade do atendimento. A qualidade do produto está ligada às suas diversas características. É o que o cliente obtém de: apresentação/aparência, durabilidade, facilidade de manutenção, [entre outros]. Qualidade do atendimento é como o cliente obtém: presteza, competência, cortesia, confiabilidade, segurança, comunicação, imagem [...].

Quanto à qualidade do produto, Whiteley (1996), entende ser a parte do que você obtém. Se a qualidade do produto é tangível, a qualidade do serviço pode ser descrita como intangível. Desse modo, ela costuma ser mais difícil de medir do que a qualidade do produto. Posso calcular com relativa facilidade quantas vezes um produto quebrou, no primeiro ano, em mãos do cliente, mas não posso avaliar a grande dificuldade em calcular o grau de clareza dos manuais de instruções, ou o

grau de gentileza do pessoal quando os clientes têm problemas. Isso, porém, não tornam essas questões menos importantes.

A qualidade do serviço é julgada tanto pelo cliente que recebe, como pelo prestador de serviços, é o que afirma Moller (1994). Enquanto em termos de mercado, a qualidade do serviço pode ser definida como o grau até o qual o serviço satisfaz as exigências, os desejos e expectativas do seu recebedor. Dentro da empresa a qualidade do serviço é definida como o grau até o qual um serviço satisfaz requisitos descritos em suas especificações, pois a qualidade acertada deve garantir através da prevenção de erros, do controle de qualidade, bem como, pelo treinamento e motivação de cada prestador de serviço.

De acordo com Feigenbaum (1994), as exigências dos clientes com relação à qualidade aumentam de modo rápido em relação ao número crescente de serviços que têm sido oferecidos no mercado atual. Correspondentemente, a satisfação dos compradores de serviço representa uma determinante da qualidade das mais importantes organizações. O grau dessa satisfação apresenta efeitos correlacionados e progressivamente mais significativos referentes à satisfação e as atitudes desses compradores de produtos industrializados. Apresentando a atividade de serviço como principal característica, a tendência de se manterem dependentes de habilidades, atitudes e treinamento de pessoas.

De acordo com Albrecht (1995), na atividade de prestar serviço deve-se levar em consideração algumas características como: prestar serviço com atenção e, colocar o cliente em primeiro lugar, fazendo com que todas as pessoas da linha de frente sejam-lhes gentis. Os funcionários devem ficar animados com o serviço, devem desejar prestar serviços excelentes a todos os clientes, pois a qualidade em serviços é, em essência, o resultado da ação do trabalho humano.

Os autores Corrêa e Soares (1994) contribuem para isso, afirmando que a qualidade nas empresas de serviço depende muito das habilidades interpessoais do seu pessoal da linha de frente. Para tanto, deve oferecer serviços contínuos, sem falhas, com segurança e com instruções claras, bem explicadas, fazendo com que o cliente sinta-se importante através da atenção, cortesia pessoal e respeito que lhe é dispensado. Ajudar o cliente a identificar as suas necessidades reforça a empatia, possibilitando a execução do serviço com satisfação garantindo, conseqüentemente, a qualidade.

Os referidos autores classificam os serviços da seguinte forma:

- a) Serviço puro – é o serviço fornecido sem bens materiais. Ocorre quando há contato de um cliente com um atendente, e este exerce papel preponderante sobre o resultado e é classificado como um serviço direto;
- b) Serviço agregado – ocorre quando há necessidade desse agregar um bem ao serviço, e o contato com o atendente é substituído por equipamento. É, então, classificado como serviço indireto.

Portanto, verifica-se que os serviços puros ou agregados podem ocorrer com atendimento direto ao cliente através de um contato pessoa-pessoa ou por uma interação com um equipamento.

Nesse sentido, Gonçalves (2000, p. 15), apresenta os seguintes questionamentos:

Por que os serviços, de modo geral, apresentam baixa qualidade? Por que as pessoas que prestam serviço são tão despreparadas? Enfim, por que há tanta insatisfação em cada cliente, quando se trata de serviço? Ele mesmo responde: é que os serviços, diferentes dos produtos tangíveis, como o aço, o cimento, o carro, são intangíveis, e isto significa que não podem ser vistos e provados antes de serem adquiridos.

Os questionamentos a cima destacam a grande dificuldade em mensurar a qualidade da prestação de um serviço, reforçando a questão da intangibilidade dos mesmos.

2.2 PERCEPÇÃO, SATISFAÇÃO E INSATISFAÇÃO NO SERVIÇO

Conforme Rust, Zahorik e Keiningham (1994, p. 47), a palavra satisfação vem do latim *satis* (suficiente) e *facere* (fazer). Estas palavras sugerem o significado real da satisfação, que é preenchimento, realização. Os mesmos autores frisam, ainda, que se deve ir além da satisfação do cliente, é preciso encantá-lo, e para tanto é necessário surpreendê-lo superando suas expectativas, mas é importante salientar que isso só é possível se os clientes ficarem satisfeitos antes.

A satisfação das necessidades do consumidor deve ser assegurada pela qualidade do produto ou serviço. É preciso satisfazer as características verdadeiras da qualidade, ou seja, satisfazer as expectativas do cliente. Por isso deve-se tomar cuidado para não criar expectativas errôneas, devendo, portanto, envolver todas as pessoas da empresa para garantir a qualidade e satisfação tanto dos clientes funcionários como dos consumidores.

Para Juran (1992), quando se refere ao problema dizendo que a satisfação dos clientes está em garantir que as suas necessidades estejam de fato sendo atendidas na medida em que os produtos ou serviços forneçam desempenho desejado e não criem problemas adicionais aos clientes, como reclamações e reivindicações.

No caso da PMSC, é importante destacar que além de preocupar-se com a qualidade dos serviços prestados, os funcionários que fazem parte da empresa devem seguir a risca o que a lei ordena, tendo em vista, que todo o policial militar que executa os serviços na área de segurança representa o poder executivo do Estado. A simples satisfação dos clientes não interessa as organizações militares, a PMSC objetiva além da satisfação, o cumprimento da lei na íntegra, mesmo que para isso, em princípio, desagrade uma parcela da população. É preciso, então, saber o que fazer para fazer da melhor forma que puder, com melhores esforços de todos. Afirma Almeida (2001), que a satisfação daqueles que utilizam serviço é fundamental para que a qualidade aconteça; mas, não é tarefa fácil, porque o serviço é intangível e não pode ser tocado, nem estocado.

Para Fiates (1995), o que contribui muito para o sucesso da organização é o funcionário contente. Aquele que exerce papel fundamental na satisfação dos clientes prestando serviços de forma agradável e eficiente, não variando o atendimento conforme seu humor diário, ou de acordo com os seus clientes, causando resultado de má qualidade, pois cliente insatisfeito é perda de mercado. Na mesma linha de pensamento o autor assinala ainda, que quando a presença do cliente determina a qualidade nos serviços, quem presta os serviços deve fazer com que estes se sintam ouvidos, compreendidos, queridos, respeitados, se sintam ajudados e apreciados. Na verdade, o prestador de serviços público precisa ter consciência da importância do cargo que exerce, pois se os serviços são feitos por pessoas que não se sentem grandes naquilo que fazem, é certo que haverá um péssimo serviço e pessoas descontentes, resultando em funcionários descontentes e clientes descontentes.

Para satisfazer o cliente externo, que é a principal razão de ser da empresa, de acordo com Santos (1999), é preciso que o elo entre empresa e cliente interno seja ligado, se estiver quebrado, ou seja, desmotivado, com excesso de retrabalho e lento, certamente as expectativas dos clientes externos não serão atendidas.

Santos (1999), enfatiza que não se deve lembrar os funcionários apenas quando fazem coisas erradas. É preciso colocar-lhes quais as expectativas que temos deles no tocante à qualidade de trabalho, e como eles nos acham como chefes. São perguntas difíceis, porém necessárias para o bem-estar e harmonia no trabalho. Muitos trabalhadores ficam desmotivados e desgastados pela falta de sentido da tarefa executada, pois o que gratifica e o que mantém vivo o interesse pelo trabalho é o *feedback* contínuo que se dá a este trabalho executado.

A PMSC, assim como qualquer instituição militar, tem um regulamento disciplinar que prevê de forma clara punições para seus funcionários que variam de advertências a detenções. Nenhuma legislação ou doutrina militar prevê prêmios de incentivo para os militares que se destacam na corporação, porém nada impede que os comandantes imediatos que lideram suas equipes, criem formas de motivar seus comandados através de recompensas legais, tais como: reuniões mensais destacando os policiais que se destacaram no período, aceitar sugestões dos subordinados, delegar tarefas e missões respeitando a hierarquia, entre outros. Segundo Lobos (1993), falar no funcionário da organização é muito charmoso, dizendo que é preciso servi-lo nisso ou naquilo. Porém, duro é ouvi-lo, porque normalmente critica, principalmente quando se trata de um setor que passa o serviço para outro, porque se um deles fizer algo errado poderá prejudicar o andamento de todo o serviço.

Ainda conforme esse autor, o *feedback* é indispensável para a melhoria contínua dos serviços, este ser interno ou externo:

- a) Para se obter resultado no *feedback* interno, deve-se controlar os processos de trabalho dos quais depende o fornecimento de serviços. É preciso vistoriar a empresa, pesquisando opiniões, não apenas para conhecer sentimentos e desejos, mas o que seus integrantes imaginam que sejam as expectativas dos clientes, a sua importância relativa e a que nível são satisfeitas. O *feedback* interno permite ainda, identificar serviços problemáticos e as suas possíveis causas e soluções;
- b) *Feedback* sobre qualidade dos serviços, quando externo, deve provir necessariamente dos clientes, que poderá ser coletada através de entrevistas ou questionários, ou por reclamações.

Sewell (1993), enfatiza que ninguém gosta de escutar que fez um mau trabalho, mas as críticas dos clientes são mais valiosas que os elogios. Se ele disser

o que está errado, a empresa passa a cuidar do problema e tomar providências para que não se repita.

Ter suas expectativas atendidas, sentir-se encantado, estar satisfeito com o atendimento recebido ou com o produto adquirido, são desejos de todos os clientes e consumidores no momento que adquirem produtos e serviços.

2.3 FATORES DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Durante muito tempo, a compra de equipamentos modernos estava associada à melhoria da qualidade de um produto ou serviço. Isso, porém, já não basta mais, é necessário levar-se em conta, segundo Oliveira (1997), para que a qualidade aconteça, o comportamento do homem no trabalho.

Observa-se na literatura, que existe certa similaridade entre os fatores de qualidade, na abordagem de vários autores, embora com nomenclaturas diferentes, como atributos, indicadores, entre outros. Nesta investigação serão denominados de fatores.

Detalhando os quatorze pontos de administração aplicados por Deming (1990), ressalta fatores importantes para a qualidade acontecer em uma organização, principalmente, no que se refere ao lado humano da qualidade:

- a) A inovação deve ser uma constante, com aplicação em pesquisa e na instrução apropriada dos empregados. A produção eficiente de produtos e serviços para que possa manter liquidez da organização e cumpra, no caso da PMSC, sua missão perante a sociedade, investindo também em equipamentos modernos, imobiliários e instalações adequadas;
- b) A confiabilidade e perfeito funcionamento, não toleram erros, defeitos, mau trabalho, estragos de manipulação, funcionários com medo, mau treinamento, ou falta total de treinamento, trabalhando mal-humorados e desatentos ao serviço, ocasionando à sociedade a prestação de um serviço de qualidade duvidosa;
- c) A inspeção deve ser feita para se descobrir o que se está fazendo, para aperfeiçoar o processo, sem ocorrer retrabalhos no final;
- d) Melhorar sempre, trabalhando em equipe é essencial para o processo de alcance da qualidade, por isso todos precisam estar comprometidos com o aperfeiçoamento constante, assim a manutenção da ordem pública passa a

ser mais eficaz, a satisfação da população aumenta e o orgulho e desempenho dos empregados também cresce, transparecendo ser uma empresa comprometida com a qualidade;

- e) Instituir treinamento e retreinamento, esta é uma medida útil para os funcionários desempenharem com êxito suas tarefas quando tiverem que aprender o trabalho, ou para quando forem introduzidos equipamentos ou processos novos na organização;
- f) O comando deve descobrir barreiras que impedem os subordinados de se orgulharem do que estão fazendo, dando ênfase na qualidade, produzir em tempo certo, dando oportunidades para suas sugestões, fornecendo ferramentas e materiais adequados para executarem o seu trabalho;
- g) O militar deve sentir-se seguro em seu ambiente de trabalho, para obter melhor qualidade e maior produtividade, sem medo de informar que o equipamento está quebrado, de pedir instruções, assim ele estará contribuindo com a instituição e ainda, a confiança da administração/comando;
- h) As pessoas trabalham soberanamente se seus objetivos estiverem em comum acordo, sendo função da administração fazer com que se trabalhe em equipe, pois pessoas que trabalham obrigadas a seguir políticas formuladas sem a sua participação e da qual discordam, trabalham desanimadas, sem uniformidade e irritam os usuários de seus serviços;
- i) A qualidade só pode ser alcançada se para os *slogans* como, "Faça certo da primeira vez", o empregado tiver material de primeira, viaturas em condições de uso, equipamentos funcionando bem, equipamentos de segurança individual compatíveis com a função, caso contrário, não poderá fazer um bom trabalho;
- j) Trabalho medido de um dia, ou em índices, impedem a qualidade e provocam insatisfação, ao mesmo tempo, pode ocorrer falta de cortesia ao cidadão por ter que apressar para atingir o número de cotas de atendimentos. O sistema deve promover antes de tudo, um ambiente receptível e de reconhecimento, assim a qualidade estará melhorando a cada dia;
- k) Remover barreiras de forma hábil para que os funcionários entendam claramente a melhora da qualidade, também aumenta a produtividade, porém se faz necessário um *feedback* em termos de informações de seu trabalho,

para que possa melhorar antes que seja tarde demais. Além disso, pode o emprego das informações capazes de melhorar o desempenho de suas atividades pelo conhecimento que tem de seu serviço, passando a ser uma questão de comunicação;

- l) Não basta só ter boas pessoas na organização, é preciso que estejam sempre adquirindo novos conhecimentos e habilidades, educação e retreinamento para fazer um planejamento a longo prazo e com mais qualidade;
- m) Todos os funcionários da empresa, inclusive os comandantes, devem passar a ter uma idéia precisa de melhorar continuamente a qualidade, planejando através de um programa de qualidade.

Para que a qualidade aconteça na organização, também é essencial que todos comecem a pensar que seu trabalho proporciona satisfação ao cidadão.

Na visão de Walker (1991), a qualidade nos serviços envolve aspectos materiais como confiabilidade do produto, precisão de entrega, assim como elemento pessoal representado pela interação dos funcionários entre si e com os clientes, demonstradas nas habilidades/conhecimentos, atitudes e sistemas pessoais, proporcionando assim oportunidades de se alcançar excelência na prestação de serviços.

O autor enfatiza que os aspectos pessoais dos serviços freqüentemente superam em importância os aspectos materiais, para tanto propõe que se analise cada um dos pontos relacionados aos serviços para desempenhá-los com qualidade:

- a) Habilidades/conhecimentos: habilidades que provam a resolução de problemas, esclarecimentos e explicações, apontando o conhecimento daquele que está tratando com o cliente, assim ele passa a confiar no indivíduo, conseqüentemente passa a confiar mais na organização. Os elementos que se relacionam com esses fatores podem ser: conhecimento técnico, conhecimento do produto, do negócio e da organização. É preciso ainda, habilidades para lidar com clientes, na resolução de problemas, esclarecimentos, explicações sucintas, com reclamações e capacidade de ser educado e cortês. Salienta-se que, para o bom serviço acontecer todos da organização devem ser envolvidos e ter tais conhecimentos e habilidades;
- b) Atitudes: se um funcionário estiver bem equipado de habilidades e conhecimentos, mas não tiver disposição para prestar um serviço aos clientes, de nada adianta. A atitude do funcionário deve reforçar o desempenho no

serviço prestado, demonstrada através do atendimento feito com atenção, positividade e responsabilidade;

- c) Sistema pessoal: deve ser projetado de forma a apoiar os bons serviços, ponderando o recrutamento, a seleção, o treinamento, a avaliação, o incentivo e as condições adequadas de trabalho, de forma a apresentar procedimentos que facilitam a prestação de serviços;
- d) Comunicação: jornais, boletins, informativos em geral da empresa devem ser usados para divulgar regularmente histórias de sucessos, projetos, regulamentos e normas relacionadas ao programa de serviços, devendo as informações sobre os serviços serem gerenciadas e divulgadas de forma profissional incentivando a todos que se mantenham atualizados, a fim de, proporcionar um serviço de qualidade.

Se esses fatores fluírem atendendo às necessidades dos cidadãos catarinense, sem esquecer é claro do cumprimento irrestrito da lei, a imagem da organização passa a ser de qualidade perante a sociedade. Para tanto, segundo entendimento do autor, a empresa deverá observar como está sua imagem perante seus clientes, quanto aos serviços prestados; se são feitas com atenção, cordialidade, receptividade e confiabilidade, assim poderá alcançar qualidade no que faz.

Assinala-se também alguns dos fatores de qualidade ressaltados na obra "Planejamento para a Qualidade" de Juran (1992), o que vem contribuir com o trabalho sobre qualidade. Destaca o autor que os clientes exigem que se atenda as suas necessidades quanto à satisfação, exigindo que a insatisfação seja mínima. Para tanto, tem que ser atendidas também necessidades não materiais como, pontualidade nos serviços expressa em horas ou dia, nível de serviço e assistência e, suas necessidades percebidas.

A sociedade exige precisão maior, cada vez mais, nas comunicações no que se relaciona à qualidade também. O nível tecnológico junta-se à gama de necessidades de qualidade. Outro tipo de unidade de qualidade é o desempenho dos departamentos funcionais e a extrema precisão nas medidas tomadas. Os clientes exigem garantia e confiabilidade por meio da ausência de falhas. Exigem também competência sem chamadas repetidas para o serviço e cortesia no atendimento, bem como, treinamento para todos, clareza e simplicidade na linguagem e deve ter flexibilidade a ponto de se adaptar a novas condições

propostas. A comunicação deve envolver a participação de todos para atingir as metas estabelecidas para alcance de melhor qualidade. Outro fator é a resposta às perguntas dos cidadãos.

Conforme Lobos (1993), para superar as expectativas do cliente na prestação de um serviço deve-se observar três fatores de qualidade fundamentais: desempenho, atendimento e custos. O desempenho tem a ver com a razão de ser do serviço em si, o que consistiria em fazer bem o que foi pedido, em tempo certo e local adequado. Há que haver um atendimento onde os aspectos referentes ao ato da prestação de serviço façam com que o usuário se sinta bem com as informações claras e precisas do que se deseja. Mas, se o serviço apresentou bom desempenho e atendimento, não se pode dizer que se está satisfeito se o custo não for adequado, no caso da PMSC, além da preocupação com o custo social das ações, há uma grande preocupação com o cumprimento das leis brasileiras.

O desafio de muitas organizações deverá ser o de inserir maior número de padrões de desempenho a serem atingidos e inspirados em indicadores de qualidade em serviços, do contrário, continuarão essas organizações brincando de fazer qualidade.

O autor afirma ainda que, para o fator desempenho acontecer inclui-se indicadores de qualidade em serviços como:

- a) *Validade: o serviço tem que ser aquilo que se supõe que seja, a síndrome do serviço que não é estar presente em todo lugar, principalmente onde os indivíduos que ganham a vida só prestando serviço. Há de observar que, com uma sociedade cada vez mais intimidada pelo aumento da violência, a validade torna-se fator importante na qualidade;*
- b) *Disponibilidade: o serviço tem que estar fisicamente à disposição, conforme prometido e na hora marcada, a fim de não causar frustração ao consumidor (ressalvo que no caso da PMSC o serviço está à disposição e deve permanecer à disposição dos cidadãos vinte e quatro horas por dia através do serviço 190 e as guarnições de serviço);*
- c) *Rapidez: a expectativa da rapidez no serviço está em quase todas as pessoas, pois se fizer no menos tempo possível, agiliza o processo e satisfaz o usuário, porém há que levar em consideração na rapidez à dimensão da qualidade;*
- d) *Precisão: fazer exatamente como previsto legalmente, sem erros;*

- e) *Cortesia*: atender e responder amável e simpaticamente, pois o tratamento afetuoso e sincero dispensado pela organização transmite tranquilidade aos clientes;
- f) *Conhecimento do produto ou serviço*: responder assertivamente a questionamentos sobre o produto ou serviço prestado;
- g) *Eficácia*: fazer bem feito com índice "0" de retorno para reclamações, tornando o serviço confiável;
- h) *Capacidade de respostas*: retorno imediato do que é solicitado.

A Análise dos autores citados neste trabalho permitiu verificar que, independente do tipo de serviço, o consumidor faz uso de critérios fundamentalmente semelhantes na avaliação de sua qualidade. Tais critérios podem ser agrupados em dez categorias, denominadas pelos autores de determinantes da qualidade do serviço, como segue:

- 1) *Confiabilidade*: envolve consistência de desempenho, confiança e segurança;
- 2) *Prontidão*: diz respeito à presteza ou disposição do prestador de serviços;
- 3) *Competência*: significa possuir conhecimentos e habilidades necessárias à prestação de um serviço;
- 4) *Acesso*: envolve a noção de facilidade para estabelecer contato;
- 5) *Cortesia*: denota polidez do pessoal da linha de frente. Inclui boa apresentação do pessoal em contato com o público;
- 6) *Comunicação*: significa manter o cliente informado em uma linguagem acessível. Compreende ser capaz de ouvir o cliente;
- 7) *Credibilidade*: envolve honestidade e fidedignidade do prestador do serviço;
- 8) *Segurança*: envolve segurança física, além de confiabilidade;
- 9) *Compreensão e conhecimento do cliente*: significa compreender as necessidades específicas do cliente;
- 10) *Tangibilidade*: representa as evidências físicas do serviço.

Pela considerável correlação entre as dimensões originais, reduziram-se para duas, as amplas dimensões, formando:

Garantia: englobando competência, cortesia, credibilidade e segurança. Conhecimento e cortesia dos empregados, e sua capacidade de transmitir responsabilidade e segurança;

Empatia: abrangendo acesso, comunicação e compreensão/conhecimento do cidadão. Atenção individualizada e cuidadosa dispensada pela instituição a todos

os cidadãos independentemente de credo, raça ou condições financeiras dos mesmos.

Para Moller (1994), presta-se muita atenção na qualidade dos produtos ou serviços, mas para que isto aconteça de fato, é preciso levar em consideração a qualidade das pessoas, cujos esforços e desempenho dos indivíduos são cruciais para que isso aconteça. Aponta para tanto alguns fatores que podem influenciar o sucesso da qualidade da organização e das pessoas que nela prestam seus serviços:

- a) Ambiente físico: ambientes funcionais e harmoniosos, além de equipamentos apropriados e atualizados elevam o nível de qualidade, inclui-se neste também o ambiente psicológico caracterizado por respeito mútuo, informação completa, altos padrões éticos, confiança, segurança, tolerância, ênfase nos pontos fortes das pessoas, bom humor, cordialidade e prioridade às pessoas;
- b) Experiência e habilidades: isso pode influenciar positiva ou negativamente seu desempenho, por isso, com experiência e habilidades as pessoas podem se sentir mais seguras, fazendo aquilo que conhecem bem;
- c) Tempo disponível: tempo demais ou falta de tempo, podem afetar o desempenho das atividades, não desperdiçar seu tempo e não usar o tempo dos outros mais que o necessário, planejar a seqüência e o ritmo de seu trabalho, para que os outros não fiquem esperando, fazer as coisas sempre em tempo e com qualidade acertada;
- d) Evite erros: para melhorar a qualidade, deve-se trabalhar constantemente para evitar erros por descuido, porque contribuem para provocar custos e constituem fonte de desapontamento para os outros e para o próprio empregado, para tanto os empregados precisam ser treinados para utilizarem bem suas habilidades;
- e) Execute as tarefas de forma eficaz: executar as tarefas de forma adequada, o que pode resultar em promoções, para tanto: deve certificar-se que entendeu a tarefa designada; ter os prazos bem claros e com tempo real para o cumprimento da atividade; verificar até onde vai sua responsabilidade e autoridade para tomar decisões sobre a tarefa; obter informações e materiais de apoio para realizar o trabalho de forma adequada; planejar bem, fixando prioridades e prevendo problemas e obstáculos que podem encontrar; sempre comunicar ao interessado ao concluir a tarefa; verificar a qualidade de seu

trabalho antes de entregá-lo; se cometer erros admita-os; ser comprometido quando assumir um trabalho, assumindo a responsabilidade do começo ao fim; agradecer a confiança e aos que colaboraram na execução do trabalho;

- f) Seja comprometido: o senso de comprometimento determina, mais que qualquer outra coisa, a qualidade que os outros percebem; assim, deve cumprir promessas, dividir as responsabilidades pelos sucessos ou fracassos com o grupo a que pertence, fazer o melhor que puder em seu emprego, tomar iniciativa, fazer sugestões para mudanças e melhoramentos, ajudar as outras pessoas e nunca dizer "Isso não é de minha responsabilidade";
- g) Seja ético e mantenha sua integridade: a qualidade está intimamente ligada com a sua ética, seu senso moral, ou maneira pela qual você trata as pessoas, deve demonstrar em palavras, atitudes e ações aquilo que acredita ser correto, sendo leal às pessoas, deixando claro que elas podem confiar e contar com seu trabalho. Pode-se citar alguns exemplos, de ética e integridade: admitir erros sem culpar outras pessoas; não espalhar boatos, nem participar de intrigas; não criticar as pessoas na frente de outras; não aceite crédito pela realização de outras pessoas; defenda os outros contra ataques injustos;
- h) Cartão de visitas de qualidade: cada vez que fizer um trabalho, mesmo pequeno, faça-o de forma a se orgulhar de seu desempenho. Ao transferir seus trabalhos para outras pessoas certifique-se de que estão terminados. Adquirir o hábito de colocar nome naquilo que faz, isso leva sua qualidade pessoal e as pessoas a sua volta terão confiança em sua capacidade para fazer bem os trabalhos;
- i) Comunicação e coordenação externa e interna: verificar se cada pessoa conhece as metas da organização, se sabe pelo que é responsável, se todos são mantidos informados mutuamente através de métodos de comunicação adequados, os setores sabem quem são seus clientes e o que esperam deles. Quatro fatores psicológicos influenciam, segundo Ganesi e Corrêa (1994), o comportamento das pessoas que são atendidas por determinado serviço:

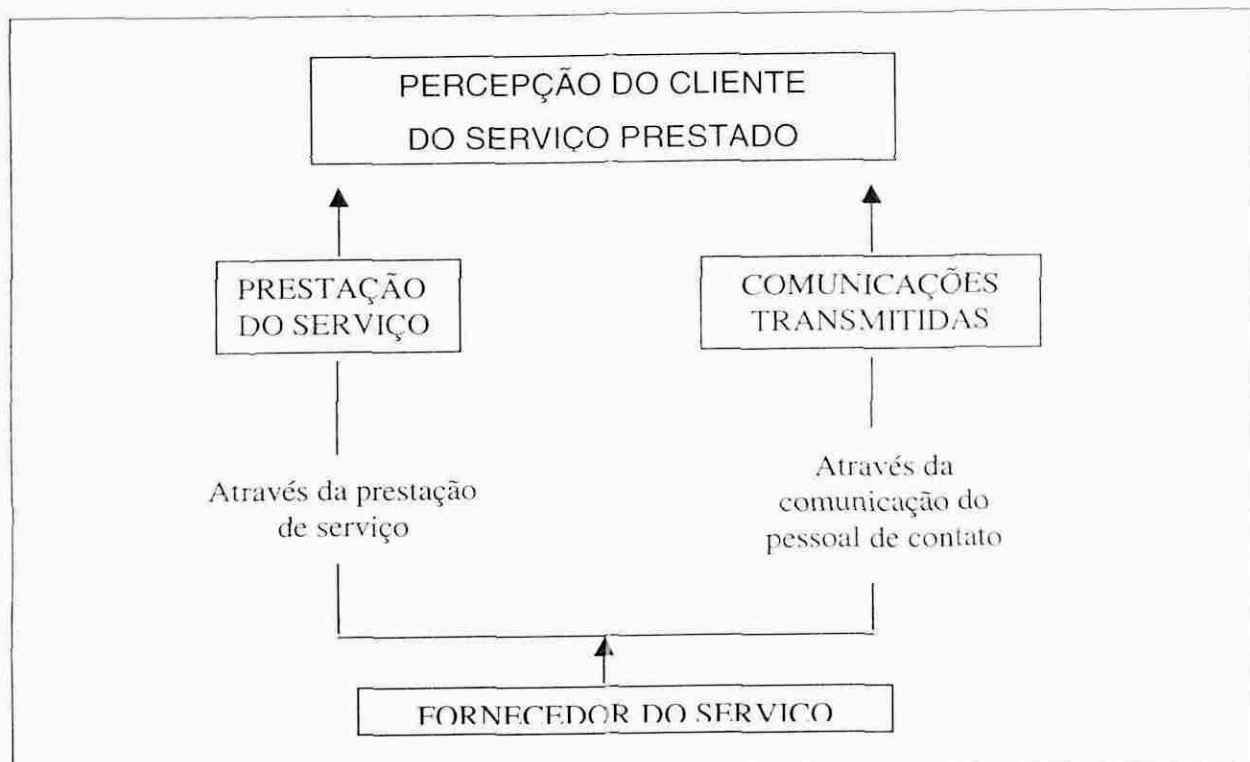
- a) A motivação: é o que leva o consumidor a realizar a compra, ou buscar serviços procurando satisfazer a determinada necessidade. No caso da PMSC quais os fatores que levam as pessoas a procurarem os serviços prestados pela instituição?;

- b) A percepção: é o processo pelo qual o indivíduo seleciona, organiza e interpreta informações, de modo a criar uma imagem significativa do mundo. A percepção é fundamental no processo de avaliação do serviço, principalmente em função da intangibilidade, ou seja, a forma pela qual o consumidor do serviço o percebe é bem menos objetiva do que o seria com um produto, pois está mais baseada em produtos intangíveis;
- c) Aprendizado: refere-se à influência da experiência anterior do consumidor, reforçando ou não suas decisões futuras;
- d) As convicções e atitudes: representam certas noções preconcebidas que os cidadãos têm sobre certas coisas. Estas noções podem referir-se, por exemplo, ao tempo razoável que um solicitante está disposto a esperar por um serviço/atendimento após solicitar o mesmo através da central de urgências 190, por exemplo.

A percepção que o usuário tem do serviço prestado é formada por dois fatores principais:

- a) A prestação de serviço: que é a principal responsável pela percepção do cliente em relação ao serviço. A percepção do cliente a respeito do serviço é formada em cada um dos momentos em que o cliente entra em contato com a empresa fornecedora de serviços, vivenciando uma série de momentos até a concretização do serviço, assim procura identificar os esforços do fornecedor, para gerar um serviço de qualidade;
- b) Comunicações transmitidas antes e depois do processo: a comunicação transmitida ao cliente pode modificar sua percepção, pois muitas vezes os clientes não estão cientes de tudo o que acontece no sistema de operações. Por exemplo, um cidadão que procura o policial militar que realiza um policiamento ostensivo e, por desconhecimento da lei, quer registrar um crime ocorrido no dia anterior. Esse trabalho de registros de ocorrências é realizado pela Polícia Civil e quando o cidadão é informado de tal procedimento, acaba acusando o policial militar injustamente de despreparo e falta de comprometimento.

Para melhor visualizar, Gianesi e Corrêa (1996), apresentam a figura 1 que ilustra os fatores que influenciam na percepção do serviço prestado.



FONTE: Giancesi e Corrêa (1996, p. 86).

FIGURA 1 - Fatores que influenciam na percepção do serviço prestado

Cabe salientar que a percepção do cliente a respeito do serviço é formada no momento das operações do serviço, ou seja, desde o momento em que o cliente entra em contato com a empresa fornecedora de serviços até o final do serviço prestado.

Portanto, torna-se importante para o fornecedor atuar não só na percepção do serviço prestado, mas também na formação das expectativas do cliente.

Conforme se observa a seguir, existem alguns fatores que servem como motivadores para os clientes adquirirem serviços, Zeithaml apud Giancesi e Corrêa (1996), utiliza um método denominado SERVQUAL, baseado em cinco critérios:

- a) Confiabilidade: a habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente;
- b) Responsividade: a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes;
- c) Confiança: conhecimento (competência) e cortesia dos funcionários, a sua habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade;

- d) *Empatia*: o fornecimento de atenção individualizada aos cidadãos, facilidade de contato (acesso) e comunicação;
- e) *Tangível*: refere-se a qualidade e/ou a aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos funcionários e dos materiais de comunicação.

2.4 O ATENDIMENTO AO CLIENTE

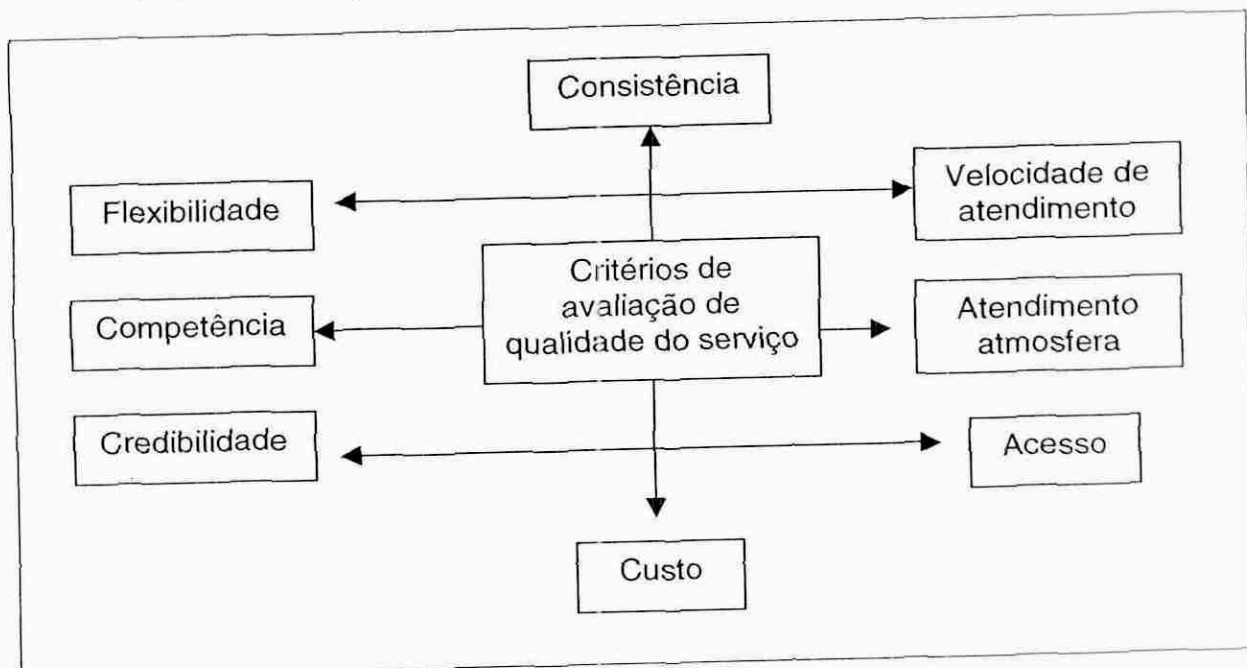
Consideram também, Giancesi e Corrêa (1996), outros atributos importantes na avaliação dos serviços como flexibilidade, a velocidade de atendimento, o atendimento/atmosfera, o acesso, a credibilidade/segurança e a competência:

- a) A flexibilidade: significa ser capaz de variar e adaptar rapidamente as operações, em virtude de mudanças das necessidades dos cidadãos. (Ressalvo que um aspecto importante da flexibilidade refere-se aos locais onde serão feitas operações policiais, tais como barreiras móveis (blitz), o critério para a realização desses eventos é o número de solicitação, por parte dos cidadãos, pela presença policial militar em certas comunidades e em certos horários);
- b) A velocidade de atendimento: é um critério que a maioria dos consumidores de serviços valorizam muito, pois o tempo que o cliente tem que despendar para receber o serviço, geralmente para ele é considerado um tempo perdido. Esta velocidade refere-se, a prontidão da empresa e de seus funcionários em prestar serviço, relacionando também a velocidade com o tempo de espera (real ou percebido). O cidadão deseja que a PMSC esteja de prontidão, a qualquer hora do dia ou da noite, para atendê-lo;
- c) Atendimento/atmosfera: refere-se a agradável experiência que o cliente tem durante o processo de prestação de serviços, que pode ser ocasionada através da atenção dispensada ao cidadão requerente, quando ele percebe que os policiais o tratam com cortesia, boa comunicação e dentro do que a lei os ampara. Este critério avalia o nível de prazer que o cidadão tem de participar do processo de prestação de serviço;
- d) A dimensão do aceso: destaca-se na facilidade que o cliente tem em entrar em contato com o fornecedor do serviço. A polícia militar além do serviço da central 190, também fornece serviços através de programas como a Polícia Comunitária, a qual tem o intuito de aproximar as comunidades a PMSC;

- e) A credibilidade/segurança: o autor aponta a necessidade e se reduzir a percepção de risco do cliente para que ele se disponha a solicitar o serviço;
- f) A competência: refere-se à habilidade e o conhecimento do policial militar para executar o serviço. O critério de competência estará presente sempre que o cidadão necessitar de uma espécie de diagnóstico, principalmente quando não se considera hábil para identificar suas reais necessidades, buscando soluções aos problemas identificados.

Os diversos fatores listados podem ter diferentes pesos na avaliação dos cidadãos. Nem todos são quantificáveis, a percepção do cidadão pode avaliar o desempenho de fatores de qualidade qualitativamente. Sugere os autores a escala de Likert, como uma das formas mais usadas para tentar objetivar e facilitar o tratamento das respostas quanto as percepções dos clientes. A experiência com o uso deste instrumento mostra que os respondentes tendem a evitar os extremos da escala, podendo ser usada uma abordagem mista conforme o caso.

Observa-se na figura 2, os atributos para avaliar a qualidade segundo o autor:



FONTE: Giansi e Corrêa (1996, p. 91).

FIGURA 2 - Conjunto de atributos de avaliação de qualidade do serviço

É essencial que todos que trabalham com serviços tenham atitudes agradáveis e sinceras, agradeçam a cada cliente que contataram. Essas pequenas

coisas deixarão os clientes satisfeitos e que sempre contribuem, e muito, para a qualidade nos serviços prestados.

Apresenta-se a seguir um quadro resumo extraído da "HSM Management" (1997), que aponta as quinze competências fundamentais dos funcionários de linha de frente em busca da excelência no atendimento (ROSA, 2002).

As 15 COMPETENCIAS FUNDAMENTAIS	
Os funcionários da linha de frente de atendimento ao cliente precisam ter pelo menos 15 competências essenciais, independentemente do tipo de empresa ou setor de atividade econômica. Eles devem:	
1.	Desenvolver a confiança e a fidelidade dos clientes. Atender às necessidades dos cidadãos progressivamente e fazer o que é legal e sensato para preservar a boa vontade deles.
2.	Colocar-se no lugar dos clientes. Demonstrar sensibilidade em relação aos problemas dos clientes, preocupar-se genuinamente e mostrar respeito, reconhecendo os diversos tipos de personalidade, para agir adequadamente.
3.	Comunicar-se bem. Ser articulado e diplomático, fazer perguntas pertinentes e utilizar criteriosamente comunicados por escrito.
4.	Dominar a tensão. Permanecer organizado, calmo e construtivo. Demonstrar tolerância e paciência e saber controlar as emoções.
5.	Prestar atenção. Não apenas ouvir os clientes, mas captar o significado do que dizem.
6.	Estar sempre alerta. Lidar com as informações rapidamente.
7.	Trabalhar bem em equipe. Cooperar com os outros e manter relacionamentos positivos e produtivos com outros grupos de funcionários, que estejam executando outra missão.
8.	Demonstrar confiança e lealdade. Desempenhar-se bem e de forma coerente mantendo lealdade à empresa, com palavras e atitudes.
9.	Demonstrar motivação pessoal. Ser atencioso, otimista e prestativo. Mostrar interesse no autodesenvolvimento, ser autoconfiante e independente no trabalho.
10.	Resolver problemas. Ser capaz de resolver uma gama variada de problemas dos cidadãos, coletando e analisando informações para discutir soluções e chegar à mais adequada delas.
11.	Manter o profissionalismo. Apresenta-se bem, o que inclui boa aparência na forma de se vestir e uma atitude calma e profissional.
12.	Entender a empresa e o setor. Compreender as operações de outros departamentos e funções e as qualidades e limitações dos produtos e serviços da empresa.
13.	Conservar a energia. Suportar um alto nível de trabalho e ser eficiente.
14.	Aplicar conhecimento e habilidades técnicas. Saber usar equipamentos e armamentos de tecnologia de ponta, ferramentas e quaisquer outros recursos disponíveis.
15.	Organizar as atividades de trabalho. Ter um método eficiente e ordenado de cumprir as tarefas, o que inclui a decisão sobre prioridades e a solução simultânea de vários problemas.

Fonte: HSM Management

FIGURA 3 - As 15 competências fundamentais para o atendimento (modificado)

Fica evidente que as organizações devem ter conhecimento da necessidade de seus clientes. Para tanto, há que se considerar que cada ser humano é dotado de atitudes e comportamentos distintos e que satisfazer a necessidade de todos é tarefa desafiadora e questão de sobrevivência para as organizações, mesmo ela sendo pública. Até mesmo porque, nem mesmo os consumidores/cidadãos têm consciência plena de suas necessidades ou podem expressá-las claramente.

Sob este aspecto, Kotler (1998), destaca que por trás das necessidades reais do consumidor, existem várias outras necessidades desconhecidas ao próprio cidadão/cliente. As necessidades declaradas traduzem as necessidades reais. Existem, porém as necessidades que o cidadão nem imagina existir e que se forem satisfeitas, podem surpreendê-lo e satisfazê-lo ainda mais, são as necessidades não declaradas, as necessidades ocultas.

Toda empresa deve se dedicar a oferecer satisfação a seus clientes. Para tanto, devem ter conhecimento das expectativas de seu público alvo - os cidadãos no caso da PMSC. Isso ocorre porque a maioria dos programas de mensuração de satisfação não apenas aponta os níveis de satisfação, como também, fornece conhecimento do que os clientes estão esperando das organizações. Esse tipo de programa auxilia a empresa a priorizar as expectativas dos clientes, detectarem possíveis mudanças nessas expectativas e conhecerem o valor das necessidades existentes (VAVRA, 1993).

Conhecer a expectativa que os cidadãos têm com relação ao policiamento ostensivo realizado pela PMSC no município de Florianópolis, é muito importante, a fim de que a corporação priorize modalidades e técnicas de policiamento e conheça melhor o valor das necessidades da comunidade.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Com o intuito de obter dados, informações relevantes e coerentes para a elaboração da pesquisa, utilizaram-se abordagens, estudos e metodologias que fortaleceram o conhecimento necessário para responder aos objetivos pré-estabelecidos.

Um processo de pesquisa envolve teoria e realidade, e segundo Roesch (1999), exige uma cooperação entre estas com a utilização de elementos do processo científico. Neste sentido, são necessárias técnicas e métodos que guiem o pesquisador para a obtenção de informações necessárias ao seu trabalho.

A presente pesquisa, segundo Mattar (2005), refere-se a um estudo de caráter quantitativo, pois utiliza a análise quantitativa de informações para que os resultados sejam medidas precisas e confiáveis da realidade.

O estudo no primeiro momento, assim como toda a pesquisa, tem um caráter exploratório, segundo Mattar (2005), pois esse tipo de pesquisa familiariza e eleva o conhecimento e compreensão do problema de pesquisa, assim como, esclarece conceitos e verificar estudos e pesquisas semelhantes que foram elaboradas no passado. No entanto, essa pesquisa é classificada como conclusivo descritiva.

A pesquisa também é classificada como descritiva, pois “descreve a realidade abordando quatro aspectos: a descrição, o registro, a análise e a interpretação de fenômenos atuais, observando o seu funcionamento no presente” (LAKATUS; MARCONI, 1990, p. 68), ou seja, sugere a descrição dos aspectos que definem uma situação que no caso desta pesquisa refere-se aos fatores que indicam o nível de satisfação da população do centro urbano de Florianópolis com relação à atuação e presença de efetivo da polícia militar.

Para isso, foram utilizados métodos de pesquisa como o estudo de campo que, segundo Mattar (2005), é uma forma intermediária em termos de amplitude e profundidade. Quanto a sua cronologia foi uma pesquisa ocasional, que não tem a pretensão de ser repetida de tempos em tempos, e pesquisa “ex-post facto” que trabalha, como o próprio nome já diz, com o estudo do relacionamento das variáveis após a ocorrência de um fenômeno.

A coleta de dados foi realizada através de fontes primárias e secundárias. Os dados primários, segundo Mattar (1999), são aqueles que ainda não foram

coletados, estando de posse dos pesquisados, e que serão coletados com o propósito de atender as necessidades específicas da pesquisa em andamento. Para a coleta dos dados primários foi utilizada a pesquisa por comunicação, através do método de aplicação de questionários, distribuídos e recolhidos pessoalmente.

Em relação a comunicação, a pesquisa foi estruturada não disfarçada. A forma de aplicação do instrumento foi em forma de entrevista pessoal e individual.

O método descritivo foi utilizado para a análise do estudo. Utilizaram-se medidas de posição e dispersão.

3.1 DEFINIÇÃO DO UNIVERSO E METODOLOGIA DE SELEÇÃO DE AMOSTRA

Para este trabalho foi feita a definição do universo da pesquisa, o cálculo da amostra e a seleção das unidades de amostra.

Como exposto por Mattar (2005):

[...] estando o problema de pesquisa determinado, o objetivo definido, desenvolvido adequadamente o projeto de pesquisa e o instrumento de coleta de dados, as preocupações do pesquisador voltam-se agora para a determinação dos elementos dos quais os dados serão coletados (MATTAR, 2005, p. 263).

O universo definido é composto pelos transeuntes do centro urbano de Florianópolis.

3.2 AMOSTRA E CÁLCULO DA AMOSTRA

“Amostra é qualquer parte de uma população” (MATTAR, 2005, p. 260).

A amostra da pesquisa foi definida por acessibilidade, que segundo Vergara (1990), é a mostra definida longe de qualquer procedimento estatístico, que seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles.

Considerando-se a dificuldade de tempo e de custo, adotou o processo de amostragem para que possa ser viável a realização da pesquisa. Logo, precisa-se determinar, primeiramente, o número de elementos que comporão a amostra, para tanto, será utilizado o cálculo para determinar o tamanho da amostra de acordo com o critério de população infinita, apresentado por Mattar (2005).

Para uma população infinita, como é o caso da população desta pesquisa, a fórmula para o cálculo da amostra é o seguinte:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q}{e^2}$$

Onde, “Z” é o indicador de qual o nível de confiabilidade da pesquisa, que nesse é 95%, fazendo com que o “Z” assuma o valor numérico 2. O significado do estabelecimento de 95% de confiabilidade para a pesquisa, é que de acordo com Mattar (2005, p. 15), “[...] à medida que se eleva o nível de confiança, conseqüentemente, cresce a precisão[...]”. Estabelecendo-se 95%, podemos concluir que 95% dos casos estão contidos entre mais ou menos 2 desvios padrões da média.

Onde, “p” e “q” indicam as proporções de ocorrência ou de não ocorrência, respectivamente, da variável em estudo. Quando não há conhecimento dessas proporções, adota-se $p = q = 0,50$ para que seja possível o cálculo do tamanho da amostra. Nesta pesquisa serão utilizados esses valores, pois não há conhecimento do número de transeuntes diários do centro urbano de Florianópolis.

Onde, “e” é o erro máximo permitido na realização da pesquisa de marketing. O erro amostral nessa pesquisa será de 7%. Com esses dados, pode-se calcular o tamanho da amostra:

$$n = \frac{2^2 \times 0,50 \times 0,50}{(0,07)^2}$$

$$n = 204,081 = 204 \text{ elementos.}$$

Para a determinação do tamanho da amostra a ser utilizada na pesquisa, deve-se considerar que toda pesquisa possui erros. Esses erros podem ser de dois tipos: amostrais e não amostrais. Segundo Mattar (2005), quanto maior o tamanho da amostra, menor será o erro amostral e maior será o erro não amostral. Assim, deve-se estabelecer uma amostra média que venha a minimizar ambos os erros, sem prejudicar a validade e a confiabilidade da pesquisa.

Dessa forma, de acordo com Mattar, a definição correta da população de pesquisa, do número de elementos que compõe a amostra e a adequada abordagem

do processo de seleção dos elementos que a comporão permite generalizar os achados da pesquisa para toda a população em análise.

3.3 SELEÇÃO DAS UNIDADES DE AMOSTRA

A seleção das unidades de amostra foi feita de três maneiras, por conveniência, por julgamento e por tráfego.

Por conveniência, pois os elementos foram selecionados por conveniência do pesquisador. Por julgamento, pois o pesquisador julgou e escolheu os elementos que foram pesquisados. Por tráfego, pois foram entrevistadas as pessoas que trafegavam em determinados locais.

Para determinar os entrevistados é necessário estabelecer um cronograma. O cronograma para o presente estudo: determinaram-se os locais de aplicação, os dias, os períodos, a quantidade de questionário aplicado por dia e como foi feita a identificação dos possíveis entrevistados.

Para esse estudo o cronograma ficou estabelecido na seguinte forma.

Locais: Rua Felipe Schimt (proximidades do calçadão)

Rua Hercílio Luz (próximo ao Clube Doze)

Rua Mauro Ramos (em frente ao Shopping Beira Mar)

Terminal Urbano do Centro – TICEN.

Rua Lauro Linhares (próximo ao Supermercado Comper)

Terminal Urbano da Trindade – TITRI.

Rua Engº Max de Sousa (imediações do parque de Coqueiros)

Dias: A aplicação dos questionários foi feita durante os dias 15 de julho até 12 de agosto de 2006.

Períodos: Os questionários foram aplicados nos períodos matutino e vespertino.

Quantidade: 204 questionários.

Processo de identificação: O entrevistador selecionou, pelo método de observação, futuros entrevistados que tenham idades diferentes com talvez níveis sócio-econômicos diferentes.

3.4 LIMITAÇÕES

No processo de coleta de dados secundários junto ao 4º Batalhão, Diretoria de Recursos Humanos (DRH) e o Centro de Operações da Polícia Militar (COPOM) – 190, houve grande dificuldade no acesso às informações, devido ao excesso de burocracia da instituição. Quanto à coleta de dados primários, foi perceptível a dificuldade na aplicação efetiva dos questionários, tendo em vista, o grande número de transeuntes que se recusou a colaborar com os entrevistadores. Também é possível que a extensão e o teor do instrumento de pesquisa (com um grande número de perguntas e muitas possibilidades de respostas) possam ter dificultado a obtenção dos dados. Para estudos futuros e aprofundamento desta temática, sugerem-se a utilização de outras metodologias, como entrevistas em amostras localizadas.

Considera-se relevante destacar, pelo fato da PMSC prestar um serviço público, que a coleta de dados primários foi realizada em ano eleitoral, o que pode ter causado uma tendência partidária nas escolhas das respostas pelos entrevistados, de cunho e interesse político.

O questionário, instrumento utilizado para a coleta dos dados primários, foi elaborado com base nas considerações de Giancesi e Corrêa (1996), segundo os autores a melhor forma para tentar objetivar e facilitar o tratamento das respostas quanto as percepções dos clientes é utilizar a escala Likert para a elaboração do questionário. No entanto, apesar do embasamento para a elaboração do instrumento, houve uma grande dificuldade na aplicação dos mesmos, tendo em vista a falta de interesse dos transeuntes em responder o questionário.

Além das dificuldades em encontrar interessados em responder os questionários, houve muitos que optaram pela neutralidade em algumas respostas, isso se pode dever ao fato dos entrevistados não quererem se comprometer com respostas negativas a respeito de alguns quesitos.

4 ESTUDO DE CASO

4.1 A EMPRESA

Com a Independência do Brasil, mais precisamente 13 anos após seu reconhecimento, em maio de 1835, foi criada por Feliciano Nunes Pires, então presidente da província de Santa Catarina, a Força Policial de Santa Catarina. Esta tinha o intuito de proteger a costa catarinense e a capital Nossa Senhora do Desterro - hoje Florianópolis, já que era considerada ponto estratégico militar no período histórico, em que várias nações tinham interesses voltados a esta região, que se tornou porto de abastecimento para se alcançar o Atlântico Sul e a Baía do Prata.

A partir de sua criação e ao longo de sua história, a PMSC e a segurança pública de Santa Catarina desenvolveram-se de forma gradual e progressiva, evidentemente vinculadas às mudanças no cenário nacional e às variações constitucionais que foram moldando-se nos anos até chegarem aos conceitos atuais.

Em 17 de Setembro de 1906, através da Lei nº 1006, a Secretaria da Segurança Pública aparece pela primeira vez, com a extinção da então Chefatura de Polícia, e conseqüente alteração da Secretaria da Justiça, que passou a denominar-se Secretaria de Estado dos Negócios da Justiça e da Segurança Pública. Em 1917, houve um acordo entre o governo da união e do Estado de Santa Catarina, que passou a considerar a força estadual como auxiliar do exército, continuando, entretanto, a ser subordinada ao governo estadual e a prestar serviços à coletividade catarinense.

Com a edição do Decreto nº 4.789, de 05 de dezembro de 1930, no governo do Interventor Federal, Coronel João Alberto Lins de Barros, ocorreu o desdobramento e conseqüente criação da Secretaria de Estado dos Negócios da Justiça e da Secretaria de Estado dos Negócios da Segurança Pública.

Daquele ano em diante, a Secretaria da Segurança Pública passou por uma série de transformações, ocorrendo novas anexações e desanexações. Foi extinta, em 1931, e restabelecida com a Constituição da República de 1934, que definiu que as forças públicas eram consideradas reservas do exército. Esta foi a primeira referência na Constituição Federal, sobre as polícias militares enquanto organizações. Extinta novamente em 1939, quadro que perdurou até a edição do Decreto Lei nº 12.163, de 10 de setembro de 1941, no governo do então Interventor

Federal Fernando Costa, que restabeleceu a Secretaria de Estado dos Negócios da Segurança Pública e extinguiu definitivamente o cargo de Chefe de Polícia, continuando assim, até a época atual.

Segundo Marcineiro (2005), em 1964, o país passa por momentos turbulentos no período de regime militar que se caracterizou pela centralização e excessivo controle da segurança pública, restringindo a liberdade dos governadores de organizar os órgãos de segurança estaduais. Em 1969, com o Decreto-Lei 667/69, a Polícia Militar foi integrada como órgão de segurança nacional e se estruturou e organizou como força auxiliar do exército brasileiro. De 1964 até 1985, durante o regime militar, a PMSC permaneceu como força auxiliar do exército, inclusive sendo comandada por um oficial superior das forças armadas.

Em 1981, a Polícia Militar de Santa Catarina amplia seu quadro com a criação da polícia feminina, criação de vários quartéis, tanto na capital como no interior, aumento de seu efetivo, reequipamento do corpo de bombeiros e criação do COPOM. O regulamento (R-200), regido em 1983, amplia os direitos e deveres da polícia militar, explicitando que a manutenção da ordem pública é o exercício dinâmico de poder de polícia, no campo da segurança pública, manifestado atuações predominante ostensivas, visando prevenir, dissuadir, coibir ou reprimir eventos que violem a ordem pública.

À Secretaria de Estado dos Negócios da Segurança Pública incumbe administrar a polícia em todo o território do Estado de Santa Catarina. A Chefia Geral da organização policial do Estado compete ao Secretário da Segurança Pública, que é nomeado pelo Governador do Estado, sendo escolhido livremente pelo mesmo. A Chefia Geral é o titular da Pasta da Secretaria de Estado dos Negócios da Segurança Pública, Chefe Geral de toda a Polícia de Santa Catarina, sendo a mais alta autoridade policial na escala hierárquica, estando subordinadas a ele a Polícia Civil, a Polícia Militar, o Detran e a Superintendência da Polícia Técnico-Científica.

Quanto a PMSC e a Segurança Pública a Constituição Federal diz o seguinte:

Art. 144 – A segurança pública, dever do estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da Ordem Pública e das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos: [...] V – Polícias militares e Corpo de Bombeiros Militares [...] § 5º Às Polícias Militares cabem a polícia ostensiva e a preservação da ordem pública; aos Corpos de Bombeiros Militares, além das atribuições definidas em lei, incube a execução de atividades de defesa civil. § 6º Às Polícias Militares e Corpos de Bombeiros Militares, forças auxiliares e reservas, do exército, subordinam-se, juntamente com as Polícias Civis, aos Governadores dos Estados, do Distrito Federal e dos Territórios. § 7º A lei disciplinará a organização e o

funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública, de maneira a garantir a eficiência de suas atividades [...].

Conclui-se, do trecho apresentado anteriormente, que a segurança pública é um dever do estado e que a Polícia Militar é um de seus agentes ativos no combate a preservação da ordem pública e da integridade física das pessoas e patrimônio. É importante destacar que, além dos direitos, a sociedade como um todo também tem responsabilidade pela Segurança Pública.

4.2 RESULTADO DA PESQUISA

Segundo dados e informações do Sistema Integrado de Recursos Humanos, da PMSC, o efetivo total da corporação no dia 6 de junho de 2006 era de 12.224 homens e mulheres entre oficiais e praças, divididos em 16 batalhões. O 4º Batalhão responsável pelo policiamento no município de Florianópolis, conta com um efetivo de 741 policiais militares, divididos em 6 companhias, 1 grupo de resposta tática (GRT), 1 pelotão de comando e serviço. Este último, com um efetivo de 85 homens que, desempenha trabalhos administrativos e programas sociais, além de apoiar as companhias em eventos e jogos de futebol.

TABELA 1 - Número do efetivo dividido por companhias

Companhias	Bairros	Número do efetivo
1	Centro, José Mendes, Prainha, Agronômica, Beira Mar Norte.	153
2	Saco Grande, João Paulo, Monte Verde, Sambaqui, Santo Antônio de Lisboa, Praia do Forte, Jurerê Internacional, Jurerê, Canasvieiras, Ponta das Canas, Ingleses, Praia Brava, Cachoeira do Bom Jesus, Rio Vermelho, Costão do Santinho, Travessão.	129
3	Lagoa da Conceição, Canto dos Araçás, Costa da Lagoa, Rio Tavares, Joaquina, Praia Mole, Barra da Lagoa, Costeira, Campeche, Carianos, Jardim Califórnia, Armação, Pântano do Sul, Tapera, Ribeirão da Ilha, Caeira da Barra do Sul, Matadeiro, Morro das Pedras.	111
4	Trindade, Pantanal, Córrego Grande, Santa Mônica, Jardim Anchieta, Parque São Jorge, Itacurubi, Morro do Kilombo, Serrinha, Carvoeira, Saco dos Limões.	46
5	Toda a área continental pertencente ao município de Florianópolis.	139
6	Área do maciço do morro da Cruz, que inclui: Mocotó, Caeira, Nova Descoberta, Mariquinha, Horácio, parte da Serrinha, Morro Penitenciária, Vila Santa Rosa.	43
GRT	Grupo de apoio e resposta rápida e tática atua em toda a área do batalhão, conforme a necessidade.	35

Fonte: Sistema Integrado de Recursos Humanos da PMSC, Florianópolis/SC, (2006).

Há de se ressaltar que o efetivo relacionado na tabela da página anterior trabalha em escalas, dividindo-se em quatro turnos, geralmente de doze horas e todos têm direito a férias anuais, gozadas conforme necessidade de serviço. Outro fato a se acrescentar é que o 4º Batalhão da PMSC conta com o apoio, quando há necessidade, do Batalhão de Comando e Serviço. Batalhão esse com efetivo de 732 policiais, responsáveis pelas guardas dos quartéis, guardas da penitenciária, trabalhos administrativos, Policiamento Ambiental, Hospital da Polícia, Centro de Ensino, assessorias aos órgãos legislativos e judiciários da capital do estado.

TABELA 2 - Números de ocorrências e total do efetivo atendido pela PMSC

Período	Número de ocorrências atendidas pela PMSC	Total do efetivo do 4º Batalhão (considerando-se o primeiro dia de cada ano).
2002	125.743	Mais de 1.000
2003	128.288	997
2004	134.713	830
2005	130.875	776
01/01/2006 à 15/06/2006	50.670	741

Fonte: COPOM e 4º Batalhão (2006).

Segundo os dados do IBGE do último censo, a população de Florianópolis triplicou nos últimos 24 anos. Como vimos na tabela acima, o número de ocorrências de atendimento da Polícia Militar também vem aumentando. Segundo o COPOM, em 2003, o número de ocorrências atendidas pela Polícia Militar foi de 128.288, já em 2005 tinha subido para um total de 130.875. Ao mesmo tempo o total de efetivos está diminuindo a cada ano, reduzindo o corpo policial para menos de 300 policiais nos últimos quatro anos e de mais de 1000 efetivos em 2002, para 776 em 2005.

Com os dados apresentados a cima pode-se afirmar que a PMSC tem dificuldade em manter a qualidade do serviço prestado, tendo em vista, o decréscimo do efetivo policial contrapondo o aumento populacional na cidade de Florianópolis nos últimos anos. Percebe-se, desta forma, que após 171 anos de sua criação no Estado, um avanço e ampliação contínua da PMSC e de toda sua estrutura

organizacional, que abrange todo o território catarinense com as atividades de Emergência 190, Policiamento Radiopatrulha, Policiamento Ostensivo a Pé, Policiamento Motorizado de Motocicleta, Policiamento com cães, Policiamento Montado, Batalhão de Operações Especiais (BOE), Grupamento de Rádio Patrulhamento Aéreo, Policiamento de Proteção Ambiental, Policiamento Rodoviário, Policiamento em Praias e Segurança a Dignitários. No entanto, como vimos, o número de efetivos diminui a medida que o número da população cresce e o número de ocorrências sobe de forma acelerada.

4.2.1 Análise dos dados de Tabulação Simples

- a) Com que freqüência que se identifica (visualiza) a realização, pela Polícia Militar, no município de Florianópolis, das atividades abaixo relacionadas:

TABELA 3 – Ronda a pé: presença de policiais militares nas ruas

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito freqüente	16	16	8%	8%
Freqüente	58	74	28%	36%
Ocasional	70	144	35%	71%
Rara	48	192	24%	95%
Muito rara	7	199	3%	98%
Nunca	5	204	2%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Ao analisar a tabela 3 se percebe que a maior parte dos entrevistados indicou que identificam como ocasional a presença de policiais militares em ronda a pé. Dos respondentes, 36% visualizam os policiais em ronda a pé freqüentemente ou muito freqüentemente.

TABELA 4 – Ronda motorizada: presença de viatura (automóvel ou motocicleta) nas ruas

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito freqüente	25	25	12%	12%
Freqüente	69	94	34%	46%
Ocasional	74	168	36%	82%
Rara	28	196	14%	96%
Muito rara	8	204	4%	100%
Nunca	0	204	0%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

A tabela 4 identifica que a maioria dos entrevistados classifica como ocasional a presença da viatura policial nas ruas, enquanto somente 28% percebem a viatura nas ruas raramente ou muito raramente.

TABELA 5 – Realização de barreiras móveis/blitz

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito freqüente	3	3	1%	1%
Freqüente	17	20	9%	10%
Ocasional	64	84	31%	41%
Rara	49	133	24%	65%
Muito rara	58	191	28%	93%
Nunca	13	204	7%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Nota-se que por uma pequena diferença, na tabela 5, que a maior parte dos pesquisados visualiza barreiras móveis/blitz ocasionalmente, porém 28% responderam que muito raramente visualizam uma barreira móvel.

TABELA 6 – Atendimento de ocorrências acionadas através da central de atendimentos “190”

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito freqüente	9	9	4%	4%
Freqüente	41	50	20%	25%
Ocasional	61	111	30%	54%
Rara	37	148	18%	73%
Muito rara	36	184	18%	90%
Nunca	20	204	10%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Percebe-se que 30% da população entrevistada identificam como ocasional o atendimento de ocorrência acionada através da central de atendimentos “190”. Somente 4% identificam o atendimento de ocorrências acionadas através da central de atendimentos “190” como muito freqüente.

TABELA 7– Orientação do trânsito por Policial Militar em situações críticas

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito freqüente	14	14	7%	7%
Freqüente	53	67	26%	33%
Ocasional	72	139	35%	68%
Rara	32	171	16%	84%
Muito rara	21	192	10%	94%
Nunca	12	204	6%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

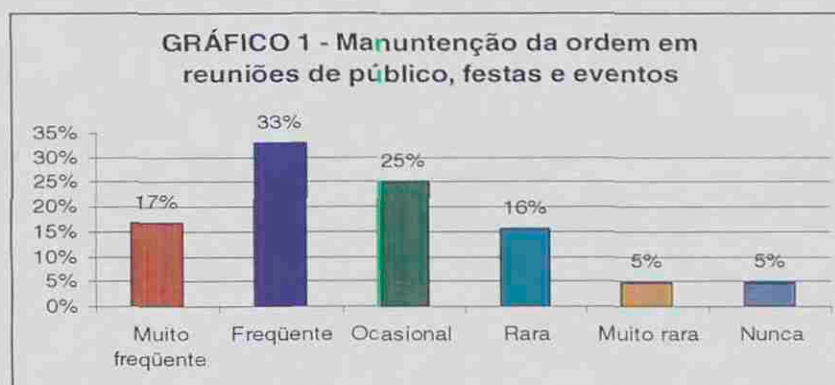
Nota-se na tabela 7, que a orientação de trânsito por policial militar em situações críticas é identificada por 35% dos respondentes. Já 33% dos respondentes visualizam a orientação de trânsito por um policial militar em situações críticas freqüentemente ou muito freqüentemente.

TABELA 8 – Manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos

Categoria	Nº de		% de	
	respondentes	respondentes acumulados	respondentes	respondentes acumulados
Muito freqüente	34	34	17%	17%
Freqüente	67	101	33%	50%
Ocasional	51	152	25%	75%
Rara	32	184	16%	91%
Muito rara	10	194	5%	96%
Nunca	10	204	4%	100%
Totais	204		100%	

Fontes: Fontes primárias (2006).

Ao analisar esta tabela, percebe-se que 33% dos pesquisados freqüentemente identificam a manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos. Dos pesquisados, 17% identifica muito freqüentemente, todavia 16% identificam raramente.



Fonte: Fontes primárias (2006).

Com auxílio do gráfico analisa-se melhor a quase não diferença de resultados entre a identificação muito freqüente e identificação rara da manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos.

TABELA 9 – Patrulhamento aéreo: helicóptero da Polícia Militar em atividade

Categoria	Nº de respondentes	Nº de	% de	% de
		respondentes	respondentes	respondentes
		acumulado		acumulados
Muito freqüente	20	20	10%	10%
Freqüente	28	48	14%	24%
Ocasional	54	102	26%	50%
Rara	27	129	13%	63%
Muito rara	55	184	27%	90%
Nunca	20	204	10%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Ocasionalmente 26% dos pesquisados visualizam o patrulhamento aéreo. Chama atenção que 10% da população nunca visualizou o helicóptero da Polícia Militar.

b) Você já utilizou ou participou de situação em que fez necessário(a):

TABELA 10 – Polícia Militar em ronda, a pé, nas ruas da cidade

Categoria	Nº de respondentes	Nº de	% de	% de
		respondentes	respondentes	respondentes
		acumulado		acumulados
Muitas				
Veze	17	17	8%	8%
Poucas				
vezes	95	112	47%	55%
Nunca	92	204	45%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

A maior parte dos entrevistados, 47%, respondeu que poucas vezes utilizou ou participou de situação em que fez necessária a Polícia Militar em ronda a pé. Outra grande parcela nunca utilizou ou participou de situação em que fez necessidade a Polícia Militar em ronda pé.

TABELA 11 – Viatura (automóvel ou motocicleta) em ronda

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes		% de respondentes	
		acumulado	% de respondentes	acumulados	
Muitas					
Veze	17	17	8%	8%	
Poucas					
vezes	84	101	42%	50%	
Nunca	103	204	50%	100%	
Totais	204		100%		

Fonte: Fontes primárias (2006).

Metade das pessoas entrevistadas nunca necessitou do uso de policiais fazendo ronda motorizada. Mas, 42% das pessoas utilizaram algumas vezes, e apenas uma minoria precisou utilizar os serviços da ronda motorizada.

TABELA 12 – Realização de barreiras móveis/blitz

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes		% de respondentes	
		acumulado	% de respondentes	acumulados	
Muitas					
Veze	15	15	7%	7%	
Poucas					
vezes	87	102	43%	50%	
Nunca	102	204	50%	100%	
Totais	204		100%		

Fonte: Fontes primárias (2006).

Pode-se notar que uma parcela considerável da população entrevistada, 50%, nunca viram uma barreira móvel da polícia. Outra parte da população avistou poucas vezes. E apenas 7% respondem que vêem freqüentemente barreiras móveis da polícia.

TABELA 13 – Acionamento da Polícia Militar através da central de atendimento
“190”

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muitas				
Veze	15	15	7%	7%
Poucas				
vezes	91	106	45%	52%
Nunca	98	204	48%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Percebe-se um número parecido de pessoas que acionaram poucas vezes ou nunca a central de atendimentos da polícia. Porém, 52% da população já fez uso desse serviço, sendo, que apenas 7% usaram muitas vezes.

TABELA 14 – Orientação do trânsito por policial militar em situações críticas

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muitas				
Veze	35	35	17%	17%
Poucas				
vezes	116	151	57%	74%
Nunca	53	204	26%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Analisando a tabela 14, nota-se que a maior parte das pessoas já utilizaram da orientação da Polícia Militar em situações críticas no trânsito, sendo que desses, 57% utilizaram poucas vezes. E, 26% da população nunca utilizaram esse serviço.

TABELA 15 – Manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos

Categoria	N° de respondentes	N° de	% de	% de
		respondentes	respondentes	respondentes
		acumulado	respondentes	acumulados
Muitas				
Veze	41	41	20%	20%
Poucas				
veze	96	137	47%	67%
Nunca	67	204	33%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Observa-se nesta tabela que, 67% das pessoas já participaram de situações em que a Polícia Militar cuidou da manutenção da ordem em reuniões de público e 20% participaram muitas vezes. Um número de 33% das pessoas nunca participaram de eventos dessa natureza.

TABELA 16 – Patrulhamento aéreo: helicóptero da Polícia Militar

Categoria	N° de respondentes	N° de	% de	% de
		respondentes	respondentes	respondentes
		acumulado	respondentes	acumulados
Muitas				
Veze	10	10	5%	5%
Poucas				
veze	41	51	20%	25%
Nunca	153	204	75%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Dos pesquisados, 75% da população nunca utilizaram ou estiveram em situações em que foi utilizado o patrulhamento aéreo. Logo, 25% já utilizaram ou tiveram em situações que utilizaram o patrulhamento aéreo, e apenas 5% utilizaram muitas vezes.

- c) Avalie a ronda a pé: presença de policial nas ruas, realizada pela Polícia Militar de Florianópolis, segundo os critérios abaixo relacionados:

TABELA 17– Presença policial nas áreas de grande concentração e circulação

Categoria	N° de respondentes	N° de	% de	% de
		respondentes	respondentes	respondentes
		acumulado	acumulados	acumulados
Muito				
satisfeito	9	9	4%	4%
Satisfeito	82	91	40%	44%
Neutro	58	149	28%	72%
Insatisfeito	49	198	25%	97%
Muito				
insatisfeito	2	200	1%	98%
Sem opinião	4	204	2%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Conforme a tabela 17, 40% das pessoas estão satisfeitas com a presença de policiais militares fazendo ronda a pé em áreas de grande concentração e circulação e, 4% estão muito satisfeitos. Nota-se também que 25% da população está insatisfeita com esse tipo de policiamento e apenas 1% está muito insatisfeita. Da população, 28% declararam-se neutros e 2% não tiveram opinião.

TABELA 18 – Presença de policial nas periferias e áreas de maior incidência de criminalidade

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	10	10	5%	5%
Satisfeito	31	41	15%	20%
Neutro	35	76	17%	37%
Insatisfeito	72	148	35%	72%
Muito				
insatisfeito	36	184	18%	90%
Sem opinião	20	204	10%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Sobre os dados da tabela 18, 35% da população está insatisfeita com o mesmo e 18% está muito insatisfeita.

TABELA 19 – Armamento e equipamentos de suporte a atividades

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	6	6	3%	3%
Satisfeito	23	29	11%	14%
Neutro	80	109	39%	53%
Insatisfeito	35	144	17%	71%
Muito				
insatisfeito	20	164	10%	80%
Sem opinião	40	204	20%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Na questão relativa ao armamento e equipamentos de suporte a atividade do policiamento a pé, 39% das pessoas são neutras. E há uma maior quantidade de pessoas, 27% insatisfeitos e muito insatisfeitos, do que, 14% muito satisfeitos e satisfeitos.

TABELA 20 – Habilidade do policial e domínio das funções

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	5	5	2%	2%
Satisfeito	49	54	25%	27%
Neutro	76	130	37%	64%
Insatisfeito	33	163	16%	80%
Muito insatisfeito	13	176	6%	86%
Sem opinião	28	204	14%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Nota-se que 37% dos respondentes se posicionaram neutros quanto a habilidade do policial e domínio das funções, e 14% não possuem opinião formada.

TABELA 21 – Empenho do policial na identificação e resolução de problemas

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	5	5	2%	2%
Satisfeito	64	69	31%	33%
Neutro	73	142	36%	69%
Insatisfeito	36	178	18%	87%
Muito insatisfeito	14	192	7%	94%
Sem opinião	12	204	6%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Observa-se que a maioria considera-se neutro em avaliar o empenho do policial na identificação e resolução de problemas. Observa-se também que 33% consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o empenho do policial.

TABELA 22 – Educação e cordialidade do policial

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	11	11	5%	5%
Satisfeito	58	69	28%	33%
Neutro	89	158	44%	77%
Insatisfeito	31	189	15%	92%
Muito insatisfeito	9	198	4%	96%
Sem opinião	6	204	4%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Quanto à cordialidade do policial em ronda a pé, 44% consideram-se neutros, 28% satisfeitos e 15% insatisfeitos.

- d) Avalie a Ronda Motorizada: presença de policial em viatura (automóvel ou motocicleta) nas ruas, realizada pela Polícia Militar de Florianópolis, segundo critérios abaixo relacionados:

TABELA 23 – Presença de viatura (automóvel ou motocicleta) nas vias de circulação intensa

Categoria	N° de respondentes	N° de	% de	% de
		respondentes	respondentes	respondentes
		acumulado		acumulados
Muito				
satisfeito	11	11	5%	5%
Satisfeito	84	95	41%	47%
Neutro	61	156	30%	76%
Insatisfeito	40	196	20%	96%
Muito				
insatisfeito	4	200	2%	98%
Sem opinião	4	204	2%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

O resultado de 41% satisfeitos, demonstra que os pesquisados em geral estão satisfeitos com a presença de viatura nas vias de circulação intensa. Os que se consideram insatisfeitos com essa situação somam 20%.

TABELA 24 – Presença de viaturas (automóvel ou motocicleta) nos bairros

Categoria	N° de respondentes	N° de	% de	% de
		respondentes	respondentes	respondentes
		acumulado		acumulados
Muito				
satisfeito	6	6	3%	3%
Satisfeito	42	48	21%	24%
Neutro	44	92	21%	45%
Insatisfeito	75	167	37%	82%
Muito				
insatisfeito	29	196	14%	96%
Sem opinião	8	204	4%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fonte primária (2006).

Na tabela 24, demonstra-se que a maioria dos respondentes estão insatisfeitos com a presença de viaturas nos bairros. Todavia 24% considera-se satisfeito ou muito satisfeito com a situação.

TABELA 25 – Qualidade e conservação da frota (veículos utilizados)

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	17	17	8%	8%
Satisfeito	62	79	31%	39%
Neutro	59	138	29%	68%
Insatisfeito	30	168	14%	82%
Muito insatisfeito	14	182	7%	89%
Sem opinião	22	204	11%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Com uma pequena diferença, pode-se afirmar que a maioria dos entrevistados considera-se satisfeitos com a qualidade e conservação da frota de veículos utilizados. Os que se consideram neutros no assunto foram 29%.

TABELA 26 – Habilidade do policial e domínio das funções

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	6	6	3%	3%
Satisfeito	45	51	22%	25%
Neutro	93	144	46%	71%
Insatisfeito	31	175	15%	86%
Muito insatisfeito	4	179	2%	88%
Sem opinião	25	204	12%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Nota-se que 46% dos respondentes estão neutros quanto a habilidade do policial e domínio das funções.

TABELA 27 – Empenho do policial na identificação e resolução de problemas

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	3	3	1%	1%
Satisfeito	51	54	25%	26%
Neutro	85	139	42%	68%
Insatisfeito	37	176	18%	86%
Muito				
insatisfeito	12	188	6%	92%
Sem opinião	16	204	8%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

De todos os pesquisados, 42%, consideram-se neutro quanto ao empenho do policial na identificação e resolução de problemas. Percebe-se que 26% dos pesquisados estão muito satisfeitos e satisfeitos e, 24% dos pesquisados estão insatisfeitos e muito insatisfeitos,

TABELA 28 – Educação e cordialidade do policial

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	11	11	5%	5%
Satisfeito	62	73	30%	35%
Neutro	78	151	38%	73%
Insatisfeito	26	177	14%	87%
Muito				
insatisfeito	11	188	5%	92%
Sem opinião	16	204	8%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Na tabela 28 verifica-se que 38% dos respondentes estão neutros perante a pergunta e 30% estão satisfeitos.

- e) Avalie a realização de Barreiras Móveis/Blitz, realizadas pela Polícia Militar de Florianópolis, segundo os critérios abaixo relacionados:

TABELA 29 – Presença de barreira móveis/blitz no município

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	16	16	8%	8%
Satisfeito	38	54	19%	27%
Neutro	64	118	31%	58%
Insatisfeito	38	156	19%	77%
Muito				
insatisfeito	26	182	13%	90%
Sem opinião	22	204	10%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Ao analisar a tabela 29, pode-se ver que a maioria (31%) considera-se neutro, sobre o tema. Mais pessoas estão muito insatisfeitas (13%) do que muito satisfeitas (8%). E, 19% se declararam satisfeitas ou insatisfeitas.

TABELA 30 – Identificação de infrações de trânsito

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	6	6	3%	3%
Satisfeito	42	48	21%	24%
Neutro	55	103	26%	50%
Insatisfeito	45	148	22%	72%
Muito				
insatisfeito	26	174	13%	85%
Sem opinião	30	204	15%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Nesta tabela tem uma diversidade de opiniões sem nenhuma ser muito diferente da outra. A satisfação e insatisfação são parecidas. Há mais, muito insatisfeitos 13%, do que muito satisfeitos, 3%.

TABELA 31 – Atuação na prevenção e repressão a crimes e delitos

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	4	4	2%	2%
Satisfeito	46	50	23%	25%
Neutro	50	100	25%	50%
Insatisfeito	39	139	19%	69%
Muito insatisfeito	28	167	14%	83%
Sem opinião	37	204	17%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Nota-se que sobre esse tema, 25% da população considera-se neutro e há um grande número de muito insatisfeitos 14%, em relação aos muito satisfeitos, 2%.

TABELA 32 – Habilidade do policial e domínio das funções

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	6	6	3%	3%
Satisfeito	37	43	18%	21%
Neutro	66	109	32%	53%
Insatisfeito	40	149	20%	73%
Muito insatisfeito	10	159	5%	78%
Sem opinião	45	204	22%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Percebe-se que em sobre o tema da tabela 32, a maior parte, 32%, considera-se neutra, não há muita diferença entre satisfeitos, 18%, e insatisfeitos 20%. E, um número considerável de pessoas 22%, se declarou sem opinião.

TABELA 33 – Empenho do policial na identificação e resolução de problemas

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	7	7	3%	3%
Satisfeito	37	44	18%	21%
Neutro	67	111	33%	54%
Insatisfeito	39	150	19%	73%
Muito				
insatisfeito	14	164	7%	80%
Sem opinião	40	204	20%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Pode-se ver na tabela acima que 33% da população declarou estar neutra quanto ao assunto tratado. Não há muita diferença entre os que estão satisfeitos, 18%, ou muito satisfeitos 3%, os que estão insatisfeitos 19% e muito insatisfeitos 7%.

TABELA 34 – Educação e cordialidade do policial

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	15	15	7%	7%
Satisfeito	37	52	18%	25%
Neutro	59	111	29%	54%
Insatisfeito	37	148	18%	72%
Muito				
insatisfeito	11	159	6%	78%
Sem opinião	45	204	22%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Pode-se conferir na tabela 34, que 18% dos entrevistados estão insatisfeitos e satisfeitos com relação à Educação e cordialidade dos policiais e, 29% das pessoas se consideram neutras em relação ao mesmo tema.

- f) Caso já tenha utilizado a Central de Atendimento 190 da Polícia Militar de Florianópolis, avalie-a segundo os critérios abaixo:

TABELA 35 – Disponibilidade da central de atendimento “190”

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	8	8	8%	8%
Satisfeito	47	55	48%	56%
Neutro	23	78	24%	80%
Insatisfeito	5	83	5%	85%
Muito insatisfeito	7	90	7%	92%
Sem opinião	8	98	8%	100%
Totais	98		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

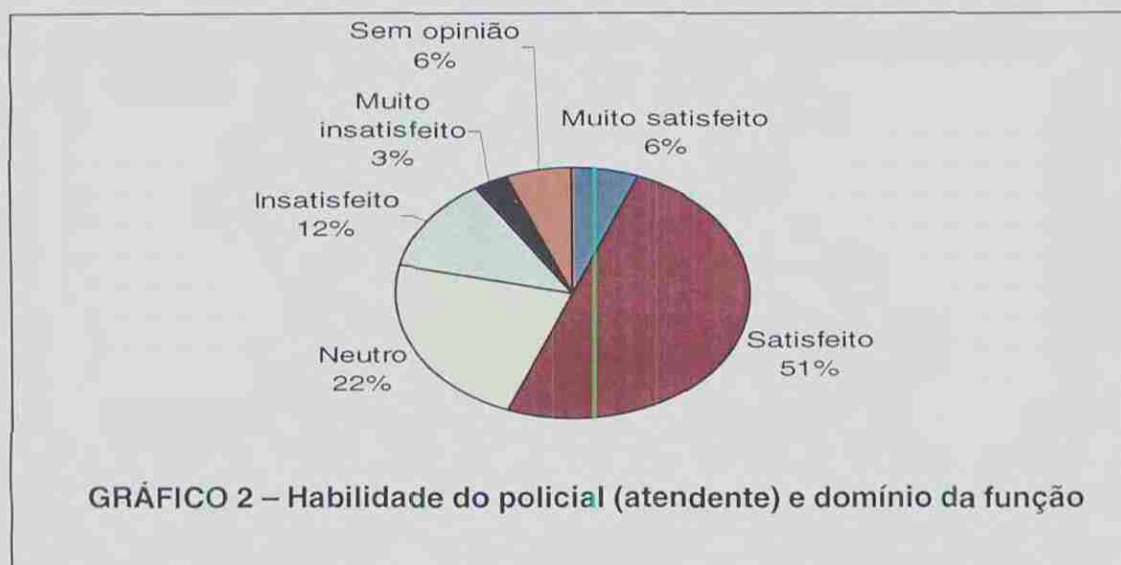
Ao visualizar a tabela 35, nota-se que 48% dos pesquisados que utilizaram a central de atendimento 190 estão satisfeitos e somente 7% estão muito insatisfeitos.

TABELA 36 – Habilidade do policial (atendente) e domínio da função

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	6	6	6%	6%
Satisfeito	49	55	51%	57%
Neutro	22	77	22%	79%
Insatisfeito	12	89	12%	91%
Muito insatisfeito	3	92	3%	94%
Sem opinião	6	98	6%	100%
Totais	98		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

A metade dos entrevistados está satisfeita com a habilidade do policial e domínio da função. Somente 3 % estão muito insatisfeitos.



Fonte: Fontes primárias (2006).

Com o gráfico percebe-se com mais clareza o grande número de respondentes satisfeitos com a habilidade do policial e domínio da função.

TABELA 37 – Empenho do policial (atendente) no atendimento e encaminhamento da ocorrência

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	8	8	8%	8%
Satisfeito	40	48	41%	49%
Neutro	30	78	31%	80%
Insatisfeito	10	88	10%	90%
Muito				
insatisfeito	2	90	2%	92%
Sem opinião	8	98	8%	100%
Totais	98		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Observa-se que 41% dos respondentes estão satisfeitos e 31% estão neutros com o empenho do policial no atendimento e encaminhamento da ocorrência.

TABELA 38 – Educação e cordialidade do policial (atendente)

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	15	15	15%	15%
Satisfeito	36	51	37%	52%
Neutro	28	79	29%	81%
Insatisfeito	8	87	8%	89%
Muito				
insatisfeito	2	89	2%	91%
Sem opinião	9	98	9%	100%
Totais	98		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Dos entrevistados, 37% estão satisfeitos com a educação e cordialidade do policial e 29% estão neutros.

TABELA 39 – Tempo de espera entre o registro e a chegada da Polícia Militar ao local solicitado

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	1	1	1%	1%
Satisfeito	30	31	31%	32%
Neutro	23	54	23%	55%
Insatisfeito	22	76	23%	78%
Muito				
insatisfeito	17	93	17%	95%
Sem opinião	5	98	5%	100%
Totais	98		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Observa-se que 31% das pessoas entrevistadas estão satisfeitas com o tempo entre o registro e a chegada da Polícia Militar ao local solicitado. Porém, 17% estão insatisfeitos.

- g) Avalie a orientação do trânsito, realizada pela Polícia Militar de Florianópolis em situações críticas, segundo os critérios abaixo relacionados:

TABELA 40 - Presença e orientação do trânsito em situações críticas

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	6	6	3%	3%
Satisfeito	83	89	41%	44%
Neutro	66	155	32%	76%
Insatisfeito	23	178	11%	87%
Muito insatisfeito	12	190	6%	93%
Sem opinião	14	204	7%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Analisando os dados da tabela 40 sobre o assunto da mesma, pode-se dizer que a maioria está satisfeita e outra parte considerável 32%, considera-se neutra a questão formulada.

TABELA 41 – Identificação de infrações de trânsito

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	1	1	0%	0%
Satisfeito	50	51	25%	25%
Neutro	79	130	39%	64%
Insatisfeito	33	163	16%	80%
Muito insatisfeito	14	177	7%	87%
Sem opinião	27	204	13%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Percebe-se que pelos dados da tabela 41, sobre a identificação de infrações de trânsito que, 39% das pessoas estão neutras e 25% satisfeitas, entre as insatisfeitas e muito insatisfeitas soma-se 23%.

TABELA 42 – Habilidade do policial e domínio das funções

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	1	1	0%	0%
Satisfeito	53	54	26%	26%
Neutro	89	143	44%	70%
Insatisfeito	25	168	12%	82%
Muito				
insatisfeito	8	176	4%	86%
Sem opinião	28	204	14%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Nota-se na tabela anterior que 44% da população é neutra quanto ao assunto tratado e 26% da população está satisfeita quanto a este quesito.

TABELA 43 – Empenho do policial na identificação e resolução de problemas

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	4	4	2%	2%
Satisfeito	55	59	27%	29%
Neutro	75	134	37%	66%
Insatisfeito	33	167	16%	82%
Muito				
insatisfeito	10	177	5%	87%
Sem opinião	27	204	13%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Ao analisar os dados da tabela 43, nota-se que 37% das pessoas são neutras em relação ao assunto da mesma, as pessoas que se declararam satisfeitas. 27%, são maioria em relação as demais opções que não a neutra.

TABELA 44 – Educação e cordialidade do policial

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	14	14	7%	7%
Satisfeito	58	72	28%	35%
Neutro	77	149	38%	73%
Insatisfeito	24	173	12%	85%
Muito insatisfeito	7	180	3%	88%
Sem opinião	24	204	12%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Pode-se conferir na tabela 44 que 38% da população é neutra em relação à “Educação e cordialidade do policial”. E há uma maior parte entre as pessoas satisfeitas (28%) e muito satisfeitas (7%), do que entre as insatisfeitas (12%) e muito insatisfeitas (3%).

- h) Avalie a manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos, realizada pela Polícia Militar de Florianópolis, segundo os critérios abaixo relacionados:

TABELA 45 – Presença em reuniões de público, festas e eventos

Categoria	N° de		% de	
	respondentes	respondentes acumulado	respondentes	respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	14	14	7%	7%
Satisfeito	90	104	44%	51%
Neutro	56	160	27%	78%
Insatisfeito	17	177	8%	86%
Muito				
insatisfeito	2	179	1%	87%
Sem opinião	25	204	13%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Analisando a tabela 45, pode-se ver que a população está satisfeita (44%) quanto ao assunto abordado. E, apenas um pequeno número de pessoas está insatisfeita (8%) e muito insatisfeita (1%).

TABELA 46 – Habilidade do policial e domínio das funções

Categoria	N° de		% de	
	respondentes	respondentes acumulado	respondentes	respondentes acumulados
Muito				
satisfeito	4	4	2%	2%
Satisfeito	80	84	39%	41%
Neutro	71	155	35%	76%
Insatisfeito	19	174	9%	85%
Muito				
insatisfeito	2	176	1%	86%
Sem opinião	28	204	14%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Pode-se conferir na tabela 46, que há um número pequeno de pessoas insatisfeitas, 9%, e muito insatisfeitas, 1%, em relação às habilidades e domínio das funções pelos policiais. Um número considerável de pessoas declararam-se neutras, 35%, e satisfeitas 39%.

TABELA 47 – Empenho do policial na prevenção e resolução de problemas

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	5	5	2%	2%
Satisfeito	68	73	33%	35%
Neutro	67	140	33%	68%
Insatisfeito	24	164	12%	80%
Muito insatisfeito	7	171	4%	84%
Sem opinião	33	204	16%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Analisando os dados da tabela 47, confere-se que 33% das pessoas consideram-se neutras e outras 33% se consideram satisfeitas. Um número menor se considera insatisfeita, 12%.

TABELA 48 – Educação e cordialidade do policial

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	12	12	6%	6%
Satisfeito	65	77	32%	38%
Neutro	61	138	30%	68%
Insatisfeito	27	165	13%	81%
Muito insatisfeito	10	175	5%	86%
Sem opinião	29	204	14%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Nota-se que em relação ao assunto da tabela 48, 32% da população está satisfeita e 30% se declaram neutras. E entre insatisfeitas e muito insatisfeita somam-se 18% da população.

i) Avalie o Patrulhamento aéreo

TABELA 49 – Presença de helicópteros da Polícia Militar no espaço aéreo do município

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	16	16	8%	8%
Satisfeito	50	66	25%	33%
Neutro	60	126	29%	62%
Insatisfeito	33	159	16%	78%
Muito insatisfeito	1	160	0%	78%
Sem opinião	44	204	22%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Percebe-se que o número de pessoas que estão satisfeitas (25%) é maior do que as que estão insatisfeitas, 16%, em relação ao assunto da tabela acima. Também 29% consideram-se neutras.

TABELA 50 – Atuação e suporte as atividades de combate à criminalidade deste município

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	13	13	6%	6%
Satisfeito	32	45	16%	22%
Neutro	52	97	25%	47%
Insatisfeito	31	128	15%	62%
Muito insatisfeito	8	136	4%	66%
Sem opinião	68	204	34%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Na tabela 50, 25% das pessoas se declararam neutras em relação ao assunto levantado, 16% estão satisfeitos e, 15% estão insatisfeitos com a "Atuação e suporte as atividades de combate à criminalidade".

TABELA 51 – Atuação no resgate e socorro a vítimas

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	21	21	10%	10%
Satisfeito	79	100	39%	49%
Neutro	26	126	13%	62%
Insatisfeito	14	140	7%	69%
Muito insatisfeito	1	141	0%	69%
Sem opinião	63	204	31%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Ao analisar os números da tabela 51, em relação ao assunto da mesma, nota-se que uma grande quantidade da população está satisfeita, 39%, em relação ao assunto referido. Também é notório o número de pessoas que não tiveram opinião, 31%.

TABELA 52 – Habilidade do policial (piloto) e domínio de função

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Muito satisfeito	22	22	11%	11%
Satisfeito	44	66	22%	33%
Neutro	51	117	25%	58%
Insatisfeito	11	128	5%	63%
Muito insatisfeito	1	129	0%	63%
Sem opinião	75	204	37%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Nota-se que em relação ao assunto trabalhado na tabela 52 que, 22% das pessoas está satisfeita quanto ao mesmo e 25% são neutras. E, há um número considerável de pessoas sem opinião, 37%.

TABELA 53 – Sexo

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Feminino	105	105	51%	51%
Masculino	99	204	49%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Constata-se que dos entrevistados, 51% eram do sexo feminino e 49% do sexo masculino.

TABELA 54 – Idade

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
19 ou menos	11	11	5%	5%
20 a 29	72	83	35%	40%
30 a 39	46	129	23%	63%
40 a 49	34	163	17%	80%
50 a 59	30	193	15%	95%
60 ou mais	11	204	5%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Dos entrevistados, 35% estão na faixa de 20 à 29 anos, 23% estão entre 30 à 39 anos, 17% estão entre 40 à 49 anos, 15% estão entre 50 à 59 anos, 5 % estão na faixa etária de 60 ou mais e 5% estão na faixa dos 19 anos ou menos.

TABELA 55 – Estado Civil

Categoria	N° de respondentes	N° de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Solteiro(a)	90	90	44%	44%
Casado(a)	79	169	39%	83%
Divorciado(a)	22	191	11%	94%
Viúvo(a)	5	196	2%	96%
União consensual	8	204	4%	100%
Totais	193		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Pode-se constatar na tabela 55, que das pessoas entrevistadas 44% são solteiras, 39% casadas, 11% divorciadas, 2% viúvas e 2% estão em união consensual.

TABELA 56 – Escolaridade

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Ensino Fundamental 1 a 4 série(antigo primário) não cursado ou incompleto	1	1	0%	0%
Ensino fundamental 5 a 8 série(antigo ginásio) incompleto	12	13	6%	6%
Ensino fundamental completo - Ensino médio incompleto	26	39	14%	20%
Ensino médio completo - Superior incompleto	103	142	50%	70%
Superior completo	62	204	30%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Percebe-se que 50% dos entrevistados têm o nível médio completo/superior incompleto e 30% tem superior completo.

TABELA 57 – Número de membros da família, residentes no domicílio

Categoria	Nº de respondentes	Nº de respondentes acumulado	% de respondentes	% de respondentes acumulados
1	11	11	5%	5%
2	34	45	17%	22%
3	54	99	26%	48%
4	52	151	25%	73%
5	36	187	18%	91%
6 ou mais	17	204	9%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Analisando os dados da tabela 57, nota-se que não há predominância de nenhuma das respostas e que a minoria 5% mora sozinha.

TABELA 58 – Renda mensal conjunta dos membros da família, residentes no domicílio

Categoria	N° de		% de	
	respondentes	respondentes acumulado	respondentes	respondentes acumulados
Até R\$ 700	10	10	5%	5%
Acima de R\$ 700 até R\$ 1400	19	29	10%	15%
Acima de R\$ 1400 até R\$ 2800	60	89	29%	44%
Acima de R\$ 2800 até R\$ 5600	70	159	34%	78%
Acima de R\$ 5600	45	204	22%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Ao analisar os dados da tabela sobre "renda familiar", pode-se perceber que dos entrevistados 34% tem renda entre R\$ 2800 e R\$ 5600, 29% entre R\$ 1400 e R\$ 2800 e, 22% acima de R\$ 5600.

Já na tabela 59, pode-se notar que não há uma predominância em nenhuma das ocupações dos entrevistados, os que mais destacam-se são: os estudantes (22%), funcionários públicos (19%), trabalhador/funcionário especializado (14%) e profissional liberal (11%).

TABELA 59 – Categoria ocupacional

Categoria	N° de respondentes		% de respondentes	
	N° de respondentes	N° de respondentes acumulados	% de respondentes	% de respondentes acumulados
Desempregado (+ de 6 meses)	1	1	0%	0%
Doente ou inválido e dependente da ajuda social	0	1	0%	0%
Aposentado	10	11	5%	5%
Dona-de-casa	2	13	1%	6%
Estudante	45	58	22%	28%
Funcionário Público	38	96	19%	47%
Trabalhador em atividade marginal, sem vínculo empregatício	5	101	2%	49%
Autônomo/Profissional Liberal	22	123	11%	60%
Chefia/gerência de nível intermediário operacional ou administrativo	9	132	5%	65%
Trabalhador/funcionário sem especialização	16	148	8%	73%
Trabalhador/funcionário semi-especializado	6	154	3%	76%
Trabalhador/funcionário especializado	28	182	14%	90%
Proprietário de micronegócio	11	193	5%	95%
Proprietário de pequena empresa	6	199	3%	98%
Proprietário de média empresa	4	203	2%	100%
Proprietário de grande empresa	1	204	0%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

4.2.2 Análise e Tabulação dos Dados Cruzados

Para a primeira parte da análise dos dados cruzados desse estudo o cálculo da tabela foi feita da seguinte forma: para cada questão (avalie a ronda a pé; avalie a ronda motorizada; avalie a realização de barreiras móveis/blitz; caso já tenha utilizado a central de atendimento 190; avalie a orientação do trânsito; avalie a manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos; avalie o patrulhamento aéreo), foram somadas as respostas dos seus itens e feitas as médias. A partir das médias foram calculadas as frequências relativas e acumuladas.

TABELA 60 – Avaliação da ronda pé

Categoria	Média	Fac	Frel	Frel ac
Muito satisfeito	7,67	7,67	4%	4%
Satisfeito	51,17	58,83	25%	29%
Neutro	68,50	127,33	33%	62%
Insatisfeito	42,67	170,00	21%	83%
Muito insatisfeito	15,67	185,67	8%	91%
Sem opinião	18,33	204,00	9%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

No geral os respondentes posicionaram-se neutros quanto à ronda a pé. Porém, 29% estão muito satisfeitos ou satisfeitos e 29% estão insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

TABELA 61 – Avaliação da ronda motorizada

Categoria	Média	Fac	Frel	Frel ac
Muito satisfeito	9,00	9,00	4%	4%
Satisfeito	57,67	66,67	28%	32%
Neutro	70,00	136,67	35%	67%
Insatisfeito	39,83	176,50	20%	87%
Muito insatisfeito	12,33	188,83	6%	93%
Sem opinião	15,17	204,00	7%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Na tabela 61, percebe-se que os entrevistados posicionaram-se como neutros para avaliar a ronda motorizada. Todavia, 32% consideram-se satisfeitos e 26% insatisfeitos.

TABELA 62 – Avaliação da realização de barreiras móveis/blitz

Categoria	Média	Fac	Frel	Frel ac
Muito				
satisfeito	9,00	9,00	4%	4%
Satisfeito	39,50	48,50	19%	23%
Neutro	60,17	108,67	31%	54%
Insatisfeito	39,67	148,33	19%	73%
Muito				
insatisfeito	19,17	167,50	9%	82%
Sem opinião	36,50	204,00	18%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

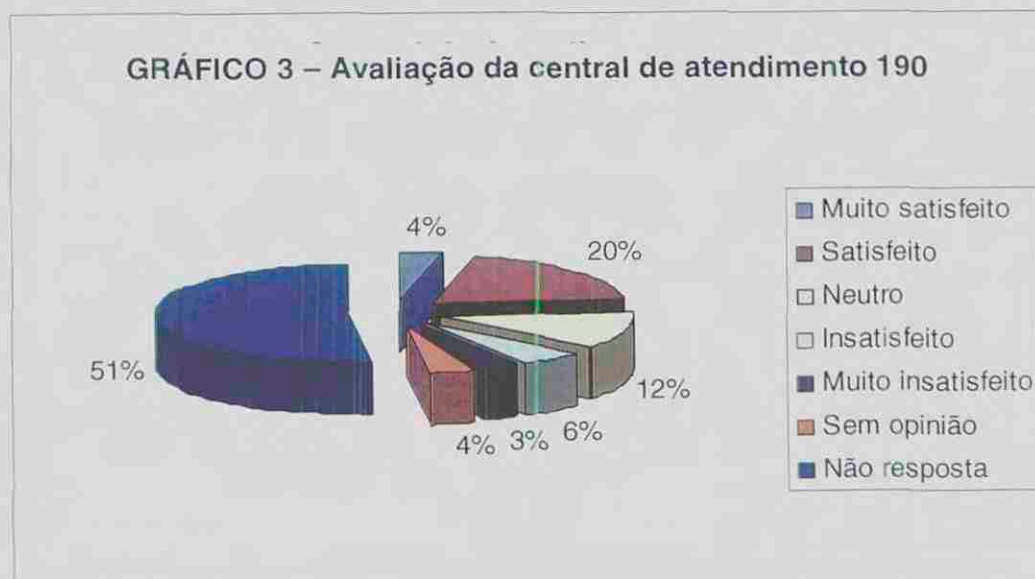
A avaliação da realização de barreiras móveis/blitz foi considerada neutra por 29% dos respondentes. Os satisfeitos e muito satisfeitos são 23% e os insatisfeitos são 28%. Os respondentes sem opinião no assunto foram de 18%.

TABELA 63 – Avaliação da central de atendimento 190

Categoria	Média	Fac	Frel	Frel ac
Muito				
satisfeito	7,60	7,60	4%	4%
Satisfeito	40,40	48,00	20%	24%
Neutro	25,20	73,20	12%	36%
Insatisfeito	11,40	84,60	6%	42%
Muito				
insatisfeito	6,20	90,80	3%	45%
Sem opinião	7,20	98,00	4%	49%
Não resposta	106	204,00	51%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Do total de entrevistados, 49% já utilizou alguma vez a central de atendimento 190. A maioria dos entrevistados (20%) que utilizaram a central de atendimento 190 consideram-se satisfeitos.



Fonte: Fontes primárias (2006).

Com este gráfico analisa-se que a parte em azul (51%), à esquerda, demonstra os entrevistados que nunca utilizaram a central de atendimento. À direita do gráfico percebe-se as respostas dos entrevistados que utilizaram muitas ou poucas vezes a central de atendimento.

TABELA 64 – Avaliação da orientação do trânsito

Categoria	Média	Fac	Frel	Frel ac
Muito satisfeito	5,20	5,20	3%	3%
Satisfeito	59,80	65,00	29%	32%
Neutro	77,20	142,20	38%	70%
Insatisfeito	27,60	169,80	14%	84%
Muito insatisfeito	10,20	180,00	4%	88%
Sem opinião	24,00	204,00	12%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Analisando-se a tabela 64, percebe-se que 38% são neutros, 29% estão satisfeitos, 14% insatisfeitos e 12% não tem opinião.

TABELA 65 – Avaliação da manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos

Categoria	Média	Fac	Frel	Frel ac
Muito				
satisfeito	8,75	8,75	4%	4%
Satisfeito	75,75	84,50	37%	41%
Neutro	63,75	148,25	31%	72%
Insatisfeito	21,75	170,00	11%	83%
Muito				
insatisfeito	5,25	175,25	3%	86%
Sem opinião	28,75	204,00	14%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Na tabela 65, observa-se que os respondentes estão satisfeitos com a manutenção da ordem em reuniões de público, festas e eventos. Somente 3% estão muito insatisfeitos. Vale ressaltar que 14% não possuem opinião sobre o assunto.

TABELA 66 – Avaliação do patrulhamento aéreo

Categoria	Média	Fac	Frel	Frel ac
Muito				
satisfeito	18,00	18,00	9%	9%
Satisfeito	51,25	69,25	25%	34%
Neutro	47,25	116,50	23%	57%
Insatisfeito	22,25	138,75	11%	68%
Muito				
insatisfeito	2,75	141,50	1%	69%
Sem opinião	62,50	204,00	31%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

Observando a tabela 66, percebe-se que 25% dos respondentes estão satisfeitos e apenas 1% estão muito insatisfeitos, quanto ao patrulhamento aéreo.

TABELA 67 – Avaliação geral do policiamento ostensivo

Categoria	Média	Fac	Frel	Frel ac
Muito				
satisfeito	9,32	9,32	5%	5%
Satisfeito	53,65	62,96	26%	31%
Neutro	58,87	121,83	29%	60%
Insatisfeito	29,31	151,14	14%	74%
Muito				
insatisfeito	10,22	161,36	5%	79%
Sem opinião	27,49	188,86	13%	92%
Não				
Resposta	15,14	29,14	8%	100%
Totais	204		100%	

Fonte: Fontes primárias (2006).

No geral, 29% dos respondentes posicionaram-se como neutros com relação ao policiamento ostensivo. Vale destacar que 26% dos respondentes estão satisfeitos com o policiamento ostensivo e 13% não tinham opinião sobre o assunto pesquisado.

Para segunda parte da análise de dados cruzados, foi avaliado o cruzamento de dados sócio-econômicos com o nível de satisfação e o cruzamento de utilização dos serviços com o nível de satisfação.

Dos homens pesquisados na tabela 68, 25,5% estão satisfeitos com o policiamento ostensivo. Das mulheres pesquisadas 27% estão satisfeitas com o policiamento ostensivo.

TABELA 68 – Dados sobre o sexo e o nível de satisfação

Satisfação	Sexo				Totais	
	Masculino		Feminino			
Muito satisfeito	3,94	42,3%	5,37	57,7%	9,31	100,0%
	4,0%	1,9%	5,1%	2,6%	4,6%	
Satisfeito	25,26	47,1%	28,39	52,9%	53,65	100,0%
	25,5%	12,4%	27,0%	13,9%	26,3%	
Neutro	28,86	49,0%	30	51,0%	58,86	100,0%
	29,2%	14,1%	28,6%	14,7%	28,9%	
Insatisfeito	12,81	43,7%	16,5	56,3%	29,31	100,0%
	12,9%	6,3%	15,7%	8,1%	14,4%	
Muito insatisfeito	6,47	63,3%	3,75	36,7%	10,22	100,0%
	6,5%	3,2%	3,6%	1,8%	5,0%	
Sem opinião	14,51	52,8%	12,99	47,2%	27,5	100,0%
	14,7%	7,1%	12,4%	6,4%	13,5%	
Não Resposta	7,15	47,2%	8	52,8%	15,15	100,0%
	7,2%	3,5%	7,6%	3,9%	7,4%	
Totais	99	48,5%	105	51,5%	204	100,0%
	100,0%		100,0%		100,0%	100,0%

Fonte: Fontes primárias (2006).

Dos que usam os serviços da Polícia Militar regularmente (tabela 69), 24,7% estão satisfeitos, enquanto os que usam irregularmente os serviços da Polícia Militar, 32% estão satisfeitos.

TABELA 69 – Dados sobre a utilização e o nível de satisfação

Satisfação	Utilização				Totais	
	Regular		Irregular			
Muito satisfeito	5,24	56,2%	4,08	43,8%	9,32	100,0%
	3,3%	2,6%	9,3%	2,0%	4,6%	
Satisfeito	39,58	73,8%	14,07	26,2%	53,65	100,0%
	24,7%	19,4%	32,0%	6,9%	26,3%	
Neutro	47,31	80,4%	11,55	19,6%	58,86	100,0%
	29,6%	23,2%	26,3%	5,7%	28,9%	
Insatisfeito	24,59	83,9%	4,72	16,1%	29,31	100,0%
	15,4%	12,1%	10,7%	2,3%	14,4%	
Muito insatisfeito	7,93	77,6%	2,29	22,4%	10,22	100,0%
	5,0%	3,9%	5,2%	1,1%	5,0%	
Sem opinião	22,06	80,2%	5,43	19,8%	27,49	100,0%
	13,8%	10,8%	12,3%	2,7%	13,5%	
Não Resposta	13,29	87,7%	1,86	12,3%	15,15	100,0%
	8,3%	6,5%	4,2%	0,9%	7,4%	
Totais	160	78,4%	44	21,6%	204	100,0%
	100,0%		100,0%		100,0%	100,0%

Fonte: Fontes primárias (2006).

As tabelas, gráficos e figuras deste trabalho indicam que a percepção dos entrevistados é satisfatória com relação ao policiamento ostensivo efetuado pela PMSC no município de Florianópolis. Apesar da diminuição progressiva com o passar dos anos do efetivo policial militar no município de Florianópolis, comprovado na tabela 2, com a pesquisa pode-se constatar que os entrevistados estão satisfeitos, de um modo geral, com o policiamento ostensivo.

A excessiva opção pela resposta “neutra” por parte dos entrevistados, pode-se dever ao fato de muitos não quererem se posicionar de forma contrária a um serviço público essencial.

O problema da diminuição progressiva do efetivo policial, com o passar dos anos no município de Florianópolis, só seria solucionado com a contratação e formação regular e periódica de profissionais através de concursos públicos. Uma solução paliativa a esse problema seria a recontração de policiais militares já aposentados, para executarem serviços internos e de guardas das instalações militares.

No ano de 2006 foi proposta por algumas autoridades da segurança pública a contratação de jovens por um prazo máximo de dois anos para realizarem os serviços internos, porém essa opção foi logo questionada por outras autoridades, entre elas militares, tendo em vista o grande número de informações sigilosas as quais esses “temporários” teriam acesso, podendo posteriormente, esses jovens, disseminarem as informações após o fim de seus contratos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 CONCLUSÃO

O conceito de Marketing é uma idéia bastante nova na história das relações de troca. Kotler (1998) conceitua Marketing como uma orientação da administração baseada no entendimento de que a tarefa primordial da organização é determinar as necessidades, desejos e valores de um mercado visando e adaptar a organização para promover as satisfações desejadas de forma mais efetiva e eficiente que seus concorrentes. A PMSC deve buscar atender os anseios e necessidades da população, quanto ao policiamento ostensivo, dentro da legalidade constitucional que lhe é atribuída, seguindo preceitos éticos e padrões militares característicos da corporação.

Através do estudo pode-se observar e concluir os objetivos da pesquisa. Em relação ao número do efetivo disponível para realização do policiamento ostensivo notou-se, com base na análise de dados secundários obtidos na Polícia Militar de Santa Catarina, que o número do efetivo vem diminuindo do ano de 2000 até o momento atual. Apesar do esforço da atual gestão de governo em contratar novos policiais, através de concursos públicos, o número de policiais lotados no município de Florianópolis vem diminuindo ano após ano, indo de encontro ao número de habitantes que não pára de crescer, segundo dados do IBGE que foram apresentados anteriormente. Os fatores que levam a diminuição do efetivo são muitos, desde aposentadorias por tempo de serviço dos policiais, a simples pedidos de desligamento por outros que buscam melhores salários ou trilham outros caminhos.

Para identificar qual a percepção que os cidadãos transeuntes de Florianópolis têm com relação ao policiamento ostensivo realizado neste município, foram determinados no questionário aplicado na pesquisa de campo, itens como: policiamento ronda a pé; ronda motorizada; realização de barreiras móveis (blitz); central de atendimento **190**; orientação do trânsito; manutenção de ordem em reuniões de público; e, patrulhamento aéreo. A tabulação e análise desses itens mostram, respectivamente, que para 25%, 28%, 19%, 20%, 29%, 37% e 25% dos entrevistados estão satisfeitos sobre os itens da avaliação. Outro fator que se deve

ressaltar é o número grande de entrevistados que se posicionaram de forma neutra em alguns itens questionados, tais como ronda a pé e ronda motorizada.

De forma sintetizada o policiamento ostensivo foi avaliado da seguinte maneira pelos entrevistados: muito satisfeitos 5%; satisfeitos 26%; neutros 29%; insatisfeitos 14%; muito insatisfeitos 5%; sem opinião 13% e 7% de não resposta. A não resposta é referente aos entrevistados que nunca utilizaram a central 190 e que por isso não poderiam opinar sobre seus serviços e atendimento.

No cruzamento de dados entre o grau de satisfação e o sexo da amostra, pode-se perceber que a população feminina tem um grau de satisfação ligeiramente maior, 27% satisfeitas, do que a população masculina, 25,5% satisfeitos. Outro fator que se considera relevante é quanto ao grau de satisfação relativa ao uso dos serviços da PM. A análise mostra que as pessoas que já utilizaram os serviços efetivamente estão menos satisfeitas do que aquelas que nunca utilizaram diretamente.

Chamou a atenção, nas respostas dadas às várias das questões do instrumento de pesquisa, uma tendência geral dos respondentes em expressar uma opinião "neutra", evidenciada pela alta porcentagem desta resposta, muito provavelmente isso se deve ao fato dos respondentes não quererem opinar de forma contrária a um serviço que é essencial. É possível também que tal posicionamento seja decorrente do fato de que a maioria dos serviços prestados pela Polícia, permanece pouco visível, no cotidiano das pessoas. Somente quando os cidadãos necessitam efetivamente desses serviços (como no caso do uso da Central de Atendimento, que revelou um alto índice de satisfação) é que passam a formar uma opinião sobre os mesmos.

O resultado da pesquisa poderá ser utilizado como um instrumento, a fim de auxiliar a aplicação de futuras pesquisas e a elaboração do planejamento estratégico da PMSC no município de Florianópolis para os próximos anos. No que diz respeito à percepção que os cidadãos têm com relação aos serviços prestados, pode-se afirmar que esta pesquisa, apesar de genérica, ou seja, abordou todas as modalidades de policiamento ostensivo, poderá servir de apoio e base a futuras pesquisas ou estudos aprofundados sobre policiamento ostensivo realizado pela PMSC.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Tendo em vista os resultados dos questionários aplicados à amostra da população entrevistada, recomenda-se à PMSC no município de Florianópolis que:

Mantenha o desempenho do policiamento ostensivo, principalmente nas rondas motorizadas e a pé.

Reforce o número de barreiras móveis, tendo em vista que foi a modalidade de policiamento que gerou mais insatisfação.

Divulgue o trabalho realizado pelo patrulhamento aéreo, pois os entrevistados não quiseram ou não tinham opinião formada sobre esse tipo de policiamento.

Instrua os cidadãos para que a utilização do serviço 190 seja feito de forma correta, evitando prejuízos ao serviço com trotes por exemplo, e por outro lado, condicione a população a utilizar esse serviço, que é vital para o controle e solução de ocorrências, pois 51% da amostra da população nunca utilizaram-no.

Introduza no verão, tendo em vista o grande número de turistas que visitam Florianópolis, a modalidade “policiamento de bicicleta” nas praias e balneários, em substituição a modalidade “policiamento ostensivo a pé” com o objetivo de aumentar a mobilidade e a área de atuação do policiamento.

Realizem pesquisas similares a que foi realizada nesse trabalho periodicamente, a fim de facilitar o planejamento e o controle das ações, além de elucidar qual a real visão que a comunidade tem pontualmente da corporação.

Rediscutam qual a melhor forma de aumentar o número do efetivo disponível para atuar nas ruas, enquanto isso, de forma paliativa, recontratem policiais da reserva (aposentados) para realizarem serviços burocráticos, liberando policiais que estão exercendo essas funções, a fim de que eles aumentem o número de policiais que atuam nas ruas. Há várias formas de solucionar os problemas com a falta de efetivo, dentre elas é a de viabilizar concursos dos quadros especialistas (oficiais com cursos superiores), como existe no exército, a fim de disponibilizarem policiais operacionais para trabalharem nas ruas e ao mesmo tempo agregar valor a instituição, contratando profissionais de diversas áreas com cursos superiores.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **A única coisa que importa: trazendo o poder de cliente para dentro de sua empresa.** 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

ALMEIDA, H. M. de S. **Programa de qualidade do governo federal aplicado à saúde.** RAS, [S.l.], n. 12, v. 3, jul./set., 2001.

AQUINO, C. P. de. **Administração de recursos Humanos: uma introdução.** São Paulo: Atlas, 1980.

BRASIL. **Constituição Federal**, de 5 de outubro de 1988. 4ª ed. São Paulo: Rideel, 2003.

CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração.** 3ª. ed. São Paulo: McGraw Hill, 1983.

DEMING, W. E. **Qualidade em serviços a revolução da administração.** Rio de Janeiro: Marques-Saraiva, 1990.

DRUCKER, P. F. **Administrando em tempos de grandes mudanças.** 2ª. ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

FEINGENBAUM, A. V. **Controle da qualidade total.** São Paulo: Makron, 1994.

FERNANDES, A. F. **Rotina de especificação técnica do almoxarifado geral da polícia militar de Santa Catarina.** Florianópolis: [s.n.], 2004.

FIATES, G. G. S. **A utilização do QFD como suporte a implementação do TQC em empresas do setor de serviços.** 1995. 157 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina Florianópolis, 1995.

FORÇA Pública. **Publicação da Polícia Militar de Santa Catarina.** Florianópolis: Três, 2003.

GIANESI, I. G. N. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 1994.

GIANESI, I. G. N; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação dos clientes.** São Paulo: Atlas, 1996.

GONÇALVES, D. M.; ALVES, R. V. **Vamos tratar desigualmente, os desiguais.** Revista BB. Com. Você, Brasília, mar./abril. 2000.

HSM Management. Learning International. [S.l.: s.n.], 1997.

JURAN, J. M. **Juran: planejando para a qualidade.** São Paulo: Pioneira , 1992.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 5ª. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Fundamentos de metodologia científica.** 2ª. ed. rev. ampl. São Paulo: Atlas, 1990.

LIMA, J. A. **A dimensão e o alcance social da polícia militar no exercício de suas funções.** Florianópolis: [s.n.], 1999.

LOBOS, J. **Encantando o cliente.** São Paulo: Novagerência, 1993.

MARCINEIRO, N. **Introdução ao estudo da segurança pública: livro didático.** Palhoça: Unisul Virtual, 2005.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing.** 5ª. ed. São Paulo: Atlas 1999. v. 2.

_____. **Pesquisa de Marketing: metodologia, planejamento.** 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MINTZBERG, H.; AHLSTRAND B.; LAMPEL, J. **Safári de estratégia.** Porto Alegre: Bookman, 2000.

MOLLER, C. **O lado humano da qualidade.** São Paulo: Pioneira, 1994.

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira: 1997.

ROESCH, S. M. A. **Projeto de estágio de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertação e estudo de caso**. 2ª. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSA, V. **A importância do atendimento na retenção de clientes**. 2002. 70 f. Trabalho de conclusão de Estágio (Graduação em Administração) – Curso de Administração. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

SANTOS, A. R. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

SEBRAE. **Qualidade em atendimento ao cliente**. [S.l.]: SEBRAE, 1995, p. 21.

SILVA, J. da. **Segurança pública e política: criminologia crítica aplicada**. Rio de Janeiro: Forence, 2003.

SEWELL, C. **Clientes para sempre**. São Paulo: Harbra, 1993.

SISTEMA Integrado de Recursos Humanos da Polícia Militar do Estado de Santa Catarina. Florianópolis: PMSC, 2006.

VAVRA, T. G. **Marketing de relacionamento**. São Paulo: Atlas, 1993.

VERGARA, S. C. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Atlas, 1999.

WALKER, D. **O cliente em primeiro lugar**. São Paulo: Makron, 1991.

WHITELEY, R. C. **A empresa totalmente voltada para o cliente: do planejamento à ação**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

ANEXO

7 - Avalie a **ORIENTAÇÃO DO TRÂNSITO**, realizada pela polícia Militar de Florianópolis em situações críticas, segundo os critérios abaixo relacionados:



1
muito
satisfeito



2
satisfeito



3
neutro



4
insatisfeito



5
muito
insatisfeito



6
sem opinião

Presença e orientação do trânsito em situações críticas

Identificação de infrações de trânsito

Habilidades do policial e domínio das funções

Compromisso do policial na identificação e resolução de problemas

Educação e cordialidade do policial

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 - Avalie a **MANUTENÇÃO DA ORDEM EM REUNIÕES DE PÚBLICO, FESTAS E EVENTOS**, realizada pela polícia Militar de Florianópolis, segundo os critérios abaixo relacionados:



1
muito
satisfeito



2
satisfeito



3
neutro



4
insatisfeito



5
muito
insatisfeito



6
sem opinião

Presença em reuniões de público, festas e eventos

Habilidades do policial e domínio das funções

Compromisso do policial na prevenção e resolução de problemas

Educação e cordialidade do policial

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9 - Avalie o **PATRULHAMENTO AÉREO** - atividade do helicóptero da Polícia Militar em Florianópolis, segundo os critérios abaixo relacionados:



1
muito
satisfeito



2
satisfeito



3
neutro



4
insatisfeito



5
muito
insatisfeito



6
sem opinião

Presença do helicóptero da Polícia Militar no espaço aéreo do município

Apoio e suporte as atividades de combate a criminalidade deste município

Atuação no resgate e socorro a vítimas

Habilidades do policial(piloto) e domínio de sua função

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sexo:

Feminino

Masculino

11 - Idade(em anos):

☐ 19 ou menos

☐ 20 a 29

☐ 30 a 39

☐ 40 a 49

☐ 50 a 59

☐ 60 ou mais

2 - Estado Civil:

- ☐ Solteiro(a)
- ☐ Casado(a)
- ☐ Divorciado(a)
- ☐ Viúva(a)
- ☐ União consensual

3 - Escolaridade:

- ☐ Ensino fundamental 1º a 4ª série (antigo primário) não cursado ou incompleto
- ☐ Ensino fundamental 5ª a 8ª série (antigo ginásio) incompleto
- ☐ Ensino fundamental completo - Ensino médio incompleto
- ☐ Ensino médio completo - Superior incompleto
- ☐ Superior completo

- Número de membros da família, residentes no domicílio:

- 1 ☐ 4
- 2 ☐ 5
- 3 ☐ 6 ou mais

- Renda mensal conjunta dos membros da família, residentes no domicílio:

Até R\$ 700

Acima de R\$ 700 até R\$ 1400

Acima de R\$ 1400 até R\$ 2800

Acima de R\$ 2800 até R\$ 5600

Acima de R\$ 5600

Categoria ocupacional:

Desempregado (+ de 6 meses)

Doente ou inválido e dependente da ajuda social

Aposentado

Dona-de-casa

Estudante

Funcionário Público

Trabalhador em atividade marginal, sem vínculo empregatício

Autônomo/Profissional Liberal

- ☐ Chefia/gerência de nível intermediário operacional ou administrativo
- ☐ Trabalhador/funcionário sem especialização
- ☐ Trabalhador/funcionário semi-especializado
- ☐ Trabalhador/funcionário especializado
- ☐ Proprietário de micronegócio
- ☐ Proprietário de pequena empresa
- ☐ Proprietário de média empresa
- ☐ Proprietário de grande empresa

Agradecemos sua colaboração!